

**WS-2 - Manual de Organización y Priorización**

**Parte 1: Buenas prácticas para organizar y priorizar tareas**

|  |  |
| --- | --- |
| **Buenas prácticas** | **¿Qué significa esto?** |
| 1) Planificar con antelación   * *¿Cómo organizarte?* * *¿Qué recursos puedes crear para ti?* | Tomar en cuenta tiempos, que actividades se harán, hacer un cálculo aproximado del tiempo que nos tomara o que le vamos a asignar a la actividad |
| 2) Simplificar tu planteamiento   * *¿Qué puedes hacer para simplificar tu enfoque?* | Primero que nada, no saturar el día con muchas cosas para que me dé tiempo de todo sin presionarme |
| 3) Utilizar los registros existentes   * *¿Qué tipo de registros existentes puedes utilizar?* | Dependiendo de la actividad, si fuera como preparar un pastel seguir la receta que ya conozco |
| 4) Tomar notas y documentación precisas   * *¿Cómo pueden ayudarte la toma de notas y la documentación a organizarte y priorizar tus tareas?* * *¿Qué estrategias podrías haber utilizado para tomar notas y documentar los problemas de los clientes?* | El tomar notas de una incidencia siempre nos ayudara para tener un antecedente en caso de que se nos presente un problema similar o igual, así daremos una atención más oportuna.  Siempre anotar que es la problemática con el mayor detalle posible, como se detectó el error, que estaba provocando, como lo solucione paso por paso. |
| 5) Practicar el trabajo en equipo y la colaboración   * *¿Qué ejemplos de trabajo en equipo pueden ayudar a un Especialista de Soporte TI a organizarse mejor y establecer prioridades?* | Es importante acercarse con los compañeros para consultar si ellos tienen o saben como solucionar un problema para que también se optimice el trabajo de todos |
| 6) Mantener la concentración   * *¿Qué tipo de distracciones pueden impedir que un Especialista de Soporte TI mantenga la concentración?* | Hay muchas cosas que pueden llamar la atención durante el trabajo, como el teléfono o el chat de la empresa, es importante no darle tanto tiempo a ese tipo de cosas cuando tenemos trabajo activo |
| 7) Multitarea   * *¿Cómo demuestran los Especialistas de Soporte TI su capacidad multitarea?* | Principalmente solucionando el problema presente y estar abierto a que si el cliente requiere más ayuda revisar también eso. |

**Parte 2: Estudio de casos**

|  |
| --- |
| **Instrucciones:** Lee el estudio de caso de forma independiente y en silencio. Debate en grupos para responder a las preguntas de debate. |

María ha terminado su formación de Especialista de Soporte TI de Generation y ha conseguido un trabajo en un banco. La semana pasada terminó su primera semana de orientación y hoy es su primer día de trabajo. Está muy emocionada. Cuando llega a la oficina, su hermana la llama para desearle un buen día. María está entusiasmada, sale al pasillo y comparte con su hermana todo lo relacionado con el trabajo. En medio de la conversación, María ve a su supervisor y le recuerda que está trabajando. Se despide rápidamente de su hermana y se dirige a toda prisa a su cubículo, donde ya se están acumulando las llamadas entrantes. Contesta la primera llamada.

**Cliente**: Hola. Me gustaría informar de un problema con la aplicación bancaria de mi teléfono.

María recuerda que vio varios problemas con aplicaciones bancarias la semana pasada durante su orientación. Ha anotado algunos datos clave que otro Especialista de Soporte TI compartió sobre una gestión satisfactoria. Le pide al cliente que espere, rebusca frenéticamente en su cajón y saca un fajo de papeles. Intenta ordenarlos, pero no sabe cuál es cuál. Empieza a sentirse estresada. Vuelve con el cliente.

**María**: ¿Puede decirme qué modelo de teléfono utiliza?

**Cliente**: Tengo un iphone.

**María:** Por favor, no cuelgue.

María deja al cliente en espera y enciende el computador. El computador tarda unos 5 minutos en arrancar. Entonces, María teclea en un buscador "problemas comunes de las aplicaciones bancarias en el iphone". Aparecen millones de registros y María entra en pánico y se estresa. Su supervisor pasa y le pregunta: "¿Va todo bien?". María asiente y sonríe nerviosa. María recuerda entonces que un Especialista deSsoporte TI le ha ayudado a guardar una copia del manual de la empresa en el computador durante la orientación. Inmediatamente, abre el manual y vuelve a la llamada.

**Maria**: Siento haberte hecho esperar. ¿Cuál dijiste que era el problema? ¿Hola? ¿Hola?

Al parecer, el cliente le colgó.

**Preguntas para el debate**

1. ¿Qué buenas prácticas de organización y priorización aplicó María con eficacia?

|  |
| --- |
| Con eficacia no siento que alguna, intento buscar entre sus notas que eso si es algo bueno pero no las tenía ordenadas o clasificadas y pues no fue optimo |

1. ¿Qué buenas prácticas de organización y priorización debería haber aplicado María? ¿Cómo?

|  |
| --- |
| Categorizar sus notas para que fuera más rápido de identificar, también no dejar tanto tiempo en espera al cliente y ser más amable a pesar de su estrés |

1. ¿Cuáles fueron las consecuencias de que María no se organizara y priorizara sus tareas en el trabajo?

|  |
| --- |
| Comenzó muy mal, no tenia sus herramientas de trabajo listas, sus materiales de apoyo no estaban bien ordenados, hizo que el cliente se molestara |

1. ¿Qué podría haber hecho María para mejorar la experiencia del cliente?

|  |
| --- |
| Ser más amable y no dejarla tanto tiempo en espera y sin haber recolectado toda la información, hizo notar que no le importo |

**Parte 3: Role play**

|  |
| --- |
| **Escenario 1** |
| Una Especialista de Soporte TI que trabaja en un centro de llamadas tiene un día ajetreado en el que compite con otras prioridades. En su portátil se ejecutan varias aplicaciones y navegadores. Siente la necesidad de organizarse mejor.  Entonces, un cliente llama para pedir ayuda sobre su contraseña olvidada. Necesita una nueva contraseña para acceder a la aplicación de su teléfono. Mientras la Especialista de Soporte TI intenta ayudar al cliente, un compañero tiene problemas TI y necesita su ayuda inmediatamente porque la incidencia del cliente está marcada como de alta prioridad en el sistema. Este cliente tiene problemas para abrir una aplicación en su teléfono.  Mientras tanto, la Especialista de Soporte TI recibe dos correos urgentes de su supervisor a los que tiene que responder en una hora. |

|  |
| --- |
| **Escenario 2** |
| Una Especialista de Soporte TI que trabaja en un centro de llamadas tiene un día ajetreado en el que compite con otras prioridades. En su portátil se ejecutan varias aplicaciones y navegadores. Siente la necesidad de organizarse mejor.  A continuación, un cliente llama para pedir ayuda sobre su cuenta de banca en línea. El sistema le ha bloqueado tras varios intentos fallidos de conectarse. Mientras la Especialista de soporte TI intenta ayudar al cliente, un compañero tiene problemas TI y necesita su ayuda inmediatamente porque la incidencia del cliente está marcada como de alta prioridad en el sistema. Este cliente tiene problemas con las actualizaciones del sistema.  Mientras tanto, la Especialista de Soporte TI recibe dos correos urgentes de su supervisor a los que tiene que responder en una hora. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Papel** | **Objetivos** |
| Especialista de Soporte TI | * Organizar y priorizar adecuadamente las tareas. * Proporcionar una atención al cliente eficiente y garantizar que los clientes tengan una experiencia positiva. |
| Cliente | * Llamar al Especialista de Soporte TI a los 30 segundos del Role play. * Pedir ayuda con el incidente al que te enfrentas. * Actuar con frustración si el Especialista de soporte TI no te ayuda inmediatamente. |
| Colega | * Entrar en el escenario 1 minuto después de comenzar el Role play. * Pedir ayuda a tu compañero Especialista de Soporte TI para resolver una incidencia de alta prioridad de un cliente. * Actuar abrumado y estresado y suplicar al Especialista de soporte TI que te ayude inmediatamente. |
| Observador | * Observar y registrar tus observaciones sobre el Especialista de Doporte TI utilizando las siguientes preguntas como guía:   + *¿Planificó con antelación el Especialista de Soporte TI? ¿Cómo?*   + *¿Simplificó su enfoque el Especialista de Soporte TI? ¿Cómo?*   + *¿Utilizó el Especialista de Soporte TI los registros existentes?*   + *¿El Especialista de Soporte TI tomó notas importantes?*   + *¿Demostró el Especialista de Soporte TI trabajo en equipo? ¿De qué manera?*   + *¿Se mantuvo centrado el Especialista de Soporte TI? ¿En qué sentido?*   + *¿Demostró el Especialista de soporte TI su capacidad multitarea? ¿De qué modo?* * Proporcionar comentarios al final del Role play. |