

# Generation

## 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 <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>¿Cómo organizarte?</i></li><li>• <i>¿Qué recursos puedes crear para ti?</i></li></ul>	Puedo hacer una lista con las cosas que tengo que hacer y después acomodarlas por dificultad y tiempo que tenga disponible de menor tiempo a mayor tiempo y de mayor dificultad a menor dificultad.
2) Simplificar tu planteamiento <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>¿Qué puedes hacer para simplificar tu enfoque?</i></li></ul>	Puedo eliminar pasos innecesarios o procedimientos que sean prescindibles (sin afectar protocolos o la resolución del problema.)
3) Utilizar los registros existentes <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>¿Qué tipo de registros existentes puedes utilizar?</i></li></ul>	<b>Manuales, playbooks, documentación de incidentes similares</b>
4) Tomar notas y documentación precisas <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>¿Cómo pueden ayudarte la toma de notas y la documentación a organizarte y priorizar tus tareas?</i></li><li>• <i>¿Qué estrategias podrías haber utilizado para tomar</i></li></ul>	<b>Pueden ayudarme cómo respaldo en incidentes futuros, la toma de notas puede ayudarme a localizar más fácilmente algún incidente. Puedo apoyarme de plantillas propias o creadas por la empresa.</b>

<p><i>notas y documentar los problemas de los clientes?</i></p>	
<p>5) Practicar el trabajo en equipo y la colaboración</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿Qué ejemplos de trabajo en equipo pueden ayudar a un Especialista de Soporte TI a organizarse mejor y establecer prioridades?</i></li> </ul>	<p><b>Cosas que sean difíciles para mí, puedo consultarlas con mis compañeros, también puedo apoyarme de ellos para terminar mejor o más rápido labores que tenga atrasadas.</b></p>
<p>6) Mantener la concentración</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿Qué tipo de distracciones pueden impedir que un Especialista de Soporte TI mantenga la concentración?</i></li> </ul>	<p>Algunos compañeros pueden suponer una distracción significativa, especialmente para mí que no me controlo cuando me siento en confianza.</p>
<p>7) Multitarea</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿Cómo demuestran los Especialistas de Soporte TI su capacidad multitarea?</i></li> </ul>	<p>Recibiendo tareas mientras toman notas sobre el problema del cliente, documentan el incidente y ven la manera de resolver los problemas que se le presentan, al mismo tiempo que mantienen siempre la calma y dan una buena impresión al cliente.</p>

## 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 de Soporte 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?

Creo que no logró aplicar casi nada sobre priorización y organización, empezando por su comportamiento al llegar al área de trabajo, se dejó llevar por la conversación con su hermana y se olvidó completamente de que tenía trabajo que hacer, debido a eso no logró acomodar todo su espacio de trabajo, no tenía el computador encendido y tampoco tenía sus herramientas de trabajo al mano, lo que le ocasionó tener muchos problemas al momento de atender la primera llamada y entró en pánico olvidando, tal vez, todo aquello que sabía.

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

Debió cortar la llamada con su hermana, podría contarle después cómo le fue en su día al terminar su jornada de trabajo, así hubiese tenido más tiempo para acomodar sus papeles, encender el equipo y tener el manual más a la mano para poder ayudar a su cliente.

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

Recibió una llamada de atención por parte de su jefe y perdió a un cliente.

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

Priorizar su trabajo. Mantener un orden en su área de trabajo, tener todo lo necesario con un fácil acceso y mantener la calma.

### Parte 3: Role play

Escenario 1
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Mientras tanto, la Especialista de Soporte TI recibe dos correos urgentes de su supervisor a los que tiene que responder en una hora.</p>

Escenario 2
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Mientras tanto, la Especialista de Soporte TI recibe dos correos urgentes de su supervisor a los que tiene que responder en una hora.</p>

Papel	Objetivos
Especialista de Soporte TI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organizar y priorizar adecuadamente las tareas.</li> <li>Proporcionar una atención al cliente eficiente y garantizar que los clientes tengan una experiencia positiva.</li> </ul>
Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Llamar al Especialista de Soporte TI a los 30 segundos del Role play.</li> <li>Pedir ayuda con el incidente al que te enfrentas.</li> <li>Actuar con frustración si el Especialista de soporte TI no te ayuda inmediatamente.</li> </ul>
Colega	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrar en el escenario 1 minuto después de comenzar el Role</li> </ul>

	<p>play.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pedir ayuda a tu compañero Especialista de Soporte TI para resolver una incidencia de alta prioridad de un cliente.</li> <li>• Actuar abrumado y estresado y suplicar al Especialista de soporte TI que te ayude inmediatamente.</li> </ul>
Observador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observar y registrar tus observaciones sobre el Especialista de Soporte TI utilizando las siguientes preguntas como guía: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Planificó con antelación el Especialista de Soporte TI? ¿Cómo? Sí, tiene un speech preparado y se asegura de seguir protocolos, tiene un tono de voz calmado y usa el lenguaje positivo.</li> <li>○ ¿Simplificó su enfoque el Especialista de Soporte TI? ¿Cómo? Intentó tener un enfoque claro de lo que necesitaba resolver y buscó las posibles soluciones al problema</li> <li>○ ¿Utilizó el Especialista de Soporte TI los registros existentes? Lo intentó</li> <li>○ ¿El Especialista de Soporte TI tomó notas importantes? Tomó notas pertinentes como el nombre del cliente. Autenticó al cliente y parafraseó el problema del cliente haciéndole entender que comprendía su situación.</li> <li>○ ¿Demostró el Especialista de Soporte TI trabajo en equipo? ¿De qué manera? Sí, intentó ayudar a su compañero en lo que pudo, sin embargo él también tenía una llamada que debía atender, por lo que la ayuda a su compañero era un poco rápida.</li> <li>○ ¿Se mantuvo centrado el Especialista de Soporte TI? ¿En qué sentido? Lo intentó hasta que salió de su papel por que se bloqueó y se rió.</li> <li>○ ¿Demostró el Especialista de soporte TI su capacidad multitarea? ¿De qué modo? Lo intentó.</li> </ul> </li> <li>• Proporcionar comentarios al final del Role play. Puede mejorar con la practica, sin embargo tiene un buen comienzo, puede mejorar si tiene un speech preestablecido y material de apoyo más sólido.</li> </ul>