**2. Solución de un problema**

En mi trabajo de call center trabajando desde casa tuve un problema de que mis audífonos no estaban funcionando, y son parte vital para hacer mi trabajo.

Algoritmo:

1. Colocarse en la opción de “support” en el sistema de llamadas para evitar que entren más llamadas
2. Comunicarse con su supervisor a través de Teams e indicarle el incidente
3. Esperar 10-15 minutos a ser contactado por el equipo de IT por medio del chat de Teams
4. Seguir las instrucciones del personal de IT para intentar solucionar el problema
5. En caso todos los pasos dados por el personal de IT no funcionen comunicarse con su supervisor
6. Comentarle al supervisor el proceso que se hizo para intentar solucionar el problema.
7. Anotar en el celular en un bloc de notas el número de ticket brindado por el supervisor para el cambio de audífonos.
8. Desconectarse del sistema de llamadas
9. Cerrar las pestañas y el navegador
10. Localizar el ícono de Windows y hacer click derecho
11. Seleccionar la opción de apagar.
12. Apagar los monitores
13. Una vez la computadora esté apagada desconectar los audífonos del puerto USB
14. Esperar al día siguiente para ir al edificio de trabajo y cambiar los audífonos