

Generation

WS-2 - Manual de Organización y Priorización

Parte 1: Buenas prácticas para organizar y priorizar tareas

Buenas prácticas	¿Qué significa esto?
<p>1) Planificar con antelación</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>¿Cómo organizarte?</i>• <i>¿Qué recursos puedes crear para ti?</i>	<p>Significa dedicar unos minutos al inicio de tu jornada o al recibir un ticket para:</p> <ul style="list-style-type: none">- Crear una lista de tareas (por ejemplo, usando Trello o un simple Excel).- Definir tiempos estimados para cada incidencia.- Preparar plantillas de diagnóstico o checklist (por ejemplo: "Revisar conexión de red → Comprobar credenciales → Verificar logs").- Tener a la mano atajos, scripts y documentación frecuente.
<p>2) Simplificar tu planteamiento</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>¿Qué puedes hacer para simplificar tu enfoque?</i>	<p>Se trata de reducir pasos innecesarios al resolver un problema:</p> <ul style="list-style-type: none">- Usar scripts automatizados en vez de repetir comandos manualmente.- Apoyarte en procedimientos estándar (SOP) en lugar de improvisar cada vez.- Priorizar la causa raíz antes de aplicar "parches" temporales.- Dividir un caso complejo en subtarefas sencillas (conexión, credenciales, permisos, logs).
<p>3) Utilizar los registros existentes</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>¿Qué tipo de registros existentes puedes utilizar?</i>	<p>Significa consultar toda la información histórica antes de "reinventar" la rueda:</p> <ul style="list-style-type: none">- Revisar tickets antiguos y su solución.- Examinar logs de sistemas (Windows Event Viewer, syslog, firewall...).- Consultar el inventario de hardware y software.- Apoyarte en bases de conocimiento internas o foros de la empresa.

<p>4) Tomar notas y documentación precisas</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>¿Cómo pueden ayudarte la toma de notas y la documentación a organizarte y priorizar tus tareas?</i> • <i>¿Qué estrategias podrías haber utilizado para tomar notas y documentar los problemas de los clientes?</i> 	<p>Implica registrar con detalle y orden todo tu trabajo para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facilitar seguimientos (quién hizo qué y cuándo). - Compartir hallazgos con el equipo (bitácora en Confluence, OneNote, etc.). - Generar informes claros al cerrar el ticket. - Estrategias: usar formato fecha-hora, bullets para pasos, capturas de pantalla, enlaces a logs, y plantillas predefinidas.
<p>5) Practicar el trabajo en equipo y la colaboración</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>¿Qué ejemplos de trabajo en equipo pueden ayudar a un Especialista de Soporte TI a organizarse mejor y establecer prioridades?</i> 	<p>Colaborar efectivamente para agilizar resolución:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hacer “pair troubleshooting” con otro especialista en casos complejos. - Compartir progresos en el canal de chat (Teams/Slack) para que otros se sumen si te trabas. - Escalar temprano al equipo de redes o seguridad cuando corresponda. - Documentar en tiempo real en un espacio común (p. ej. Jira o Confluence) para evitar duplicación de esfuerzos.
<p>6) Mantener la concentración</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>¿Qué tipo de distracciones pueden impedir que un Especialista de Soporte TI mantenga la concentración?</i> 	<p>Significa crear un entorno y hábitos que minimicen interrupciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Silenciar notificaciones no urgentes (mensajería, correo personal). - Bloquear pestañas o apps ajenas al trabajo. - Definir “bloques de tiempo” (ej. 50 min trabajo/10 min descanso). - Anotar rápidamente nuevas tareas que surjan y retomarlas después, para no perder el foco en el ticket actual.

<p>7) Multitarea</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>¿Cómo demuestran los Especialistas de Soporte TI su capacidad multitarea?</i>	<p>Supone gestionar varios casos o actividades sin perder calidad:</p> <ul style="list-style-type: none">- Priorizar según SLA y criticidad (por ejemplo: producción vs. prueba).- Alternar entre tickets cortos (reboots, permisos) y largos (análisis de logs) aprovechando ventanas de espera (p. ej. mientras compila un script).- Documentar cada paso antes de cambiar de caso para no “perder el hilo”.- Usar alarmas/reminders para retomar tareas en curso.
---	---

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 Ssoporte 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?

<p>Recordó las notas que tomó durante su semana de orientación sobre problemas comunes con aplicaciones bancarias.</p> <p>Le pidió al cliente que esperara mientras accedía a sus recursos, lo que demuestra un intento de seguir un proceso.</p> <p>Utilizó la función de búsqueda en su computadora para encontrar "problemas comunes de las aplicaciones bancarias en el iPhone", lo cual es una buena práctica para encontrar información relevante rápidamente.</p> <p>Guardó una copia del manual de la empresa en su computadora, mostrando un esfuerzo por organizar sus recursos para uso futuro.</p>
--

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

Priorización de tareas: En lugar de buscar frenéticamente papeles en su cajón, debería haberse tomado un momento para organizar la información que había recibido. Su búsqueda "frenética" sugiere que no había priorizado colocar sus recursos en un lugar de fácil acceso.

Toma de notas estructurada: Aunque tomó notas, no estaban bien organizadas. Debería haber creado un sistema para sus notas, quizás en un documento digital, con categorías claras para problemas comunes, soluciones y dónde encontrar manuales clave o recursos.

Gestión del tiempo: El caso menciona que la computadora tardó 5 minutos en arrancar. María podría haber utilizado este tiempo para revisar tranquilamente sus notas físicas o para preparar su consulta de búsqueda, en lugar de estresarse y entrar en pánico.

Gestión de recursos: Debería haber organizado el manual de la empresa inmediatamente después de recibirlo, no cuando estaba en medio de una situación estresante. Podría haberlo guardado en una carpeta claramente etiquetada en su escritorio.

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

Estrés y ansiedad: María se sintió "frenética," "en pánico" y "nerviosa", lo que la llevó a sentirse abrumada.

Mala experiencia para el cliente: El cliente se quedó esperando mucho tiempo, lo que provocó que colgara. Esto fue un resultado directo de la falta de organización de María.

Ineficiencia: Perdió tiempo buscando frenéticamente papeles y esperando que la computadora arrancara.

Pérdida de confianza: El pánico y el nerviosismo de María fueron una consecuencia de su falta de preparación, lo que probablemente la hizo sentir menos segura de su capacidad para hacer su trabajo.

Fracaso en la resolución del problema: Finalmente, no resolvió el problema del cliente y la llamada terminó sin éxito.

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

Reconocimiento y empatía inmediatos: Después de que el cliente expusiera el problema, María debería haber reconocido su frustración y expresado su disposición a ayudar.

Comunicación proactiva: En lugar de solo decir "Por favor, no cuelgue", podría haber dicho: "Estoy consultando la información sobre este problema. Le pido un momento de paciencia, por favor." o "Necesito revisar un manual para este problema específico. Vuelvo con usted enseguida".

Establecer expectativas: Cuando tuvo que reiniciar la computadora, podría haber explicado que tardaría unos minutos y preguntar si el cliente preferiría esperar en línea o si le devolviera la llamada.

Preguntas estructuradas: Cuando el cliente dijo que tenía un "iPhone", María podría haber hecho preguntas de seguimiento, como "¿Qué modelo de iPhone tiene?" o "¿El sistema operativo de su teléfono está actualizado?", para recopilar información más específica antes de buscar.

Información centralizada: Si hubiera tenido un archivo bien organizado de problemas y soluciones comunes, habría encontrado la información mucho más

rápido, lo que habría reducido el tiempo de espera del cliente y su propio estrés.

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	<ul style="list-style-type: none"> Organizar y priorizar adecuadamente las tareas. Proporcionar una atención al cliente eficiente y garantizar que los clientes tengan una experiencia positiva.
Cliente	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Observar y registrar tus observaciones sobre el Especialista de Soporte TI utilizando las siguientes preguntas como guía: <ul style="list-style-type: none"> <i>¿Planificó con antelación el Especialista de Soporte TI? ¿Cómo?</i> <i>¿Simplificó su enfoque el Especialista de Soporte TI? ¿Cómo?</i> <i>¿Utilizó el Especialista de Soporte TI los registros existentes?</i> <i>¿El Especialista de Soporte TI tomó notas importantes?</i> <i>¿Demostró el Especialista de Soporte TI trabajo en equipo? ¿De qué manera?</i> <i>¿Se mantuvo centrado el Especialista de Soporte TI? ¿En qué sentido?</i> <i>¿Demostró el Especialista de soporte TI su capacidad multitarea? ¿De qué modo?</i> Proporcionar comentarios al final del Role play.