



Capítulo 11: El profesional de TI



IT Essentials v5.0

Cisco | Networking Academy®
Mind Wide Open™

Introducción

- La resolución de problemas trata tanto de la comunicación con el cliente, como de conocer cómo arreglar un ordenador.
- Aprenda a utilizar las buenas habilidades de comunicación con tanta confianza como usa un destornillador.



Comunicación y Resolución de Problemas

- El uso de buenas habilidades de comunicación será siempre demandado en el mercado laboral.
 - A medida que aumenta el conocimiento técnico, también lo hace la capacidad para determinar rápidamente el problema y encontrar una solución.
- Un técnico debe establecer una buena relación con el cliente
 Un cliente relajado → es más capaz de explicar los detalles del problema.
- El técnico se ha de servir de todas las herramientas de comunicación y de investigación para reunir información durante el proceso de solución de problemas.

Comunicación y Profesionalidad

- El comportamiento profesional y las buenas capacidades de comunicación aumentan la confianza del cliente y mejoran la credibilidad con el usuario.
- Los técnicos hábiles y exitosos → Controlan sus reacciones y emociones de una llamada de soporte a la siguiente.



Determinación del Problema

- **Conozca** - Llame al cliente por su nombre.
- **Relacionese** - Utilice breve comunicación para crear una conexión entre usted y el cliente.
- **Entienda** - Determine cuál es el nivel de conocimiento del cliente para poder comunicarse de manera efectiva.
- Practique la **escucha activa**. Escuche con atención y espere a que cliente haya acabado de hablar/explicar.
- Después de que el cliente haya explicado el problema, **aclare / confirme** qué ha dicho el cliente.
- Haga **preguntas de seguimiento**, si es necesario.
- Use toda esta **información** en la **orden de trabajo**.

Esperas y transferencias



Al poner en espera:

- Deje que el cliente acabe de hablar
- Explique que va a poner al cliente en espera y por qué.
- Pida permiso para hacerlo.
- Diga cuánto tiempo va a durar la espera y lo que va a hacer.

Transferencia de un cliente:

- Deje que el cliente acabe de hablar
- Explique que va a transferir su llamada, a quién y por qué.
- Dígales el número al que les está transfiriendo.
- Pida permiso para hacerlo.
- Agradezca al cliente y explique los detalles de la transferencia.
- Indíquelo al nuevo técnico los detalles de la incidencia.

Cientes Difíciles

Reconocer los rasgos → Gestionar la llamada en consecuencia.

- **Ciente hablador** comenta todo, excepto el problema y utiliza la llamada para socializar.
- **Ciente grosero** se queja durante la llamada, hace comentarios negativos, puede ser abusivo y poco cooperativo, y puede ser agraviado fácilmente.
- **Ciente enojado** habla en voz alta, trata de hablar cuando el técnico está hablando, suele manifestar frustración y estar molesto por tener que llamar a alguien para solucionar el problema.
- **Ciente bien informado** quiere hablar con un técnico igual de experimentado y, por lo general, trata de controlar la llamada.
- **Ciente sin experiencia** tiene dificultad para describir el problema y puede no ser capaz de seguir las instrucciones correctamente.

Comportamiento adecuado - Netiquette

- Sea agradable y educado.
- Salude apropiadamente.
- Revise la gramática y la ortografía.
- Recuerde que usted está tratando con personas.
- Siga las mismas normas de comportamiento que usted sigue en otras facetas de su vida.
- Sepa dónde estamos en el ciberespacio.
- Respete el tiempo y el ancho de banda de los demás.
- Compórtese éticamente.
- Comparta el conocimiento avanzado.
- Respete la privacidad.
- Disculpe los errores.
- Utilice letras mayúsculas y minúsculas.
Todo Mayúsculas ↔ GRITAR.
- No envíe correos en cadena a través de correo electrónico.
- No envíe o responda a las provocaciones.
- Si no lo diría a la cara → No lo diga o lo envíe por correo.

Ergonomía en el lugar de trabajo

- Asegúrese de que el diseño del escritorio es correcto.
- Ubique su auricular y el teléfono en una posición que sea de fácil acceso y fácil de usar.
- Ajuste la silla a una altura cómoda.
- Ajuste su monitor a un ángulo cómodo.
- Coloque teclado y ratón en una posición cómoda
- Reduzca al mínimo las distracciones externas tales como el ruido.

Ways to Relax

- Practice relaxed breathing: inhale-hold-exhale-repeat.
- Listen to soothing sounds.
- Massage your temples.
- Take a break - go for a quick walk, or climb a flight of stairs.
- Eat something small - a snack with protein is best.
- Plan your weekend.
- Avoid stimulants like coffee, fizzy drinks and chocolate. All contain caffeine and can add to stress.

Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA)

- Contrato que define las expectativas entre una organización y un proveedor de servicios para definir y acordar las condiciones de prestación del nivel de soporte.
- Un acuerdo legal que contiene las responsabilidades y obligaciones de todas las partes involucradas.

Service Level Agreement

4.2.4 SERVICE MONITORING

This section describes the monitoring process for the service. It includes details on how the service is monitored, the frequency of monitoring, and the tools used for monitoring.

4.2.5 CONTINGENCY

This section describes the contingency plan for the service. It includes details on how the service is maintained in the event of a disaster or other emergency.

4.2.6 MAINTENANCE WINDOWS

This section describes the maintenance windows for the service. It includes details on when maintenance is performed, how long it takes, and what the impact on the service will be.

Time	Duration	Frequency	Impact
01:00 - 02:00	1 hour	Weekly	Low
03:00 - 04:00	1 hour	Weekly	Low
05:00 - 06:00	1 hour	Weekly	Low

Response Time Guarantee

This section describes the response time guarantee for the service. It includes details on how the response time is measured, the target response time, and the consequences of a breach of the guarantee.

Políticas de Empresa

Conozca las políticas de empresa relativas a llamadas de los clientes:

- Tiempo máximo de llamada
- Tiempo máximo en cola
- Número de llamadas por día
- Cómo pasar llamadas
- Promesas a un cliente
- Sea conforme a la SLA
- Sepa cuándo escalar



Ética y consideraciones legales

- Respete a los clientes, sus bienes ,accesorios y datos:
 - E-mails
 - Listas telefónicas
 - Registros o datos en el ordenador
 - Las copias impresas de los archivos, información o datos que queden en el escritorio
- Obtenga el permiso del cliente antes de acceder a su cuenta.
- Divulgar cualquier información de los clientes no es ético, y puede ser ilegal.
- No envíe mensajes no solicitados o correos electrónicos masivos a los clientes.

Ética y consideraciones legales

- Acciones como las siguientes se consideran generalmente ilegales.
 - Cambios en las configuraciones de software o hardware del sistema sin el permiso del cliente.
 - Acceder a los archivos privados de los clients, o cuentas de compañeros de trabajo, o mensajes de correo electrónico, sin permiso.
 - Instalar, copiar o compartir contenido digital (incluyendo software, música, texto, imágenes y video) en violación de los acuerdos de derechos de autor, de software o de la ley aplicable.
 - Utilizar los recursos de TI de la empresa de un cliente con fines comerciales.
 - Poner a disposición de usuarios no autorizados recursos de un cliente.
 - Uso a sabiendas de recursos de empresa de un cliente para actividades ilegales.
 - Compartir información confidencial de sus clientes.

Procedimientos Legales

- **Informática Forense** → recopilación y análisis de datos de los sistemas informáticos, redes de comunicaciones cableadas e inalámbricas y dispositivos de almacenamiento como parte de una investigación criminal.
- El uso ilegal de un ordenador o de la red puede incluir:
 - Robo de identidad
 - Uso de una computadora para vender productos falsificados, o crear o vender copias no autorizadas de material con derechos de autor
 - Uso de software pirata
 - Pornografía
- Se recogen dos tipos básicos de datos:
 - **Datos Persistentes** –Almacenados en una unidad local, cuando el equipo se apaga se conservan estos datos.
 - **Datos volátiles** - Almacenados en RAM y memoria caché, desaparecen cuando el ordenador se apaga.

Ciber-Leyes – Derecho Informático

- Término para describir las leyes que afectan a los profesionales de la seguridad informática (país, region, estado, etc,...)
- Explica las circunstancias en que se pueden recoger datos (pruebas) en computadoras, dispositivos de almacenamiento, redes y comunicaciones inalámbricas
- Los profesionales de TI deben ser conscientes de las leyes cibernéticas en su país, región o estado.
- En Estados Unidos, esta ley tiene tres elementos principales:
 - Ley de escuchas telefónicas
 - Ley de registro de llamadas y dispositivos de control y rastreo
 - Ley de Comunicaciones Electrónicas Almacenadas
- **Primera respuesta** → Término para describir los procedimientos oficiales usados por aquellas personas que están calificadas para recoger pruebas. Los administradores de sistemas suelen ser los primeros en responder a posibles escenas de delitos informáticos.

Documentación y Cadena de Custodia

- Se debe documentar si se descubre actividad ilegal, como mínimo:
 - Razón inicial para acceder a la computadora o red
 - Hora y fecha
 - Periféricos que están conectados a la computadora
 - Todas las conexiones de red
 - Área física donde se encuentra el equipo
 - Material ilegal encontrado
 - La actividad ilegal de que ha sido testigo (o sospecha que ha ocurrido)
 - ¿Qué procedimientos ha efectuado en el ordenador o en la red?

- **Cadena de Custodia** – Para que una prueba sea admitida → debe ser autenticada.

Un administrador del sistema ha de demostrar **cómo** se ha recogido esta evidencia, **dónde** se ha almacenado físicamente, y **quién** ha tenido **acceso** entre el momento de la recolección y su entrada en el procedimiento judicial.

Centros de atención telefónica

- Entorno muy profesional y de ritmo rápido
- Sistemas/Aplicativos de ayuda de escritorio
- Los clientes se colocan en una cola de llamadas
- Técnicos disponibles toman las llamadas de los clientes
- Todos los equipos de un centro de llamadas tienen software de Help Desk.
- Los técnicos utilizan este software para manejar muchas de sus funciones de trabajo.



Responsabilidades del técnico de Nivel Uno

- Recopilar información pertinente del cliente.
- Documentar toda la información en el ticket u orden de trabajo

Information Checklist

- Contact information
- What is the manufacturer and model of computer?
- What OS is the computer using?
- Is the computer plugged in to the wall or running on battery power?
- Is the computer on a network? If so, is it a wired or wireless connection?
- Was any specific application being used when the problem occurred?
- Have any new drivers or updates been installed recently? If so, what are they?
- Description of the problem
- Priority of problem

Responsabilidades del técnico de Nivel Dos

- Por lo general, con más experiencia y con conocimiento más avanzado de las tecnologías.
- Conocedor de los protocolos de actuación → Es común que haya trabajado para la empresa durante un período de tiempo
- Recibe las incidencias escaladas por parte de los técnicos de nivel uno.
- Contacta con el cliente de nuevo para obtener información adicional necesaria.
- Es común utilizar software de acceso remoto para acceder a la computadora del cliente para diagnosticar y, posiblemente, resolver el problema.

