

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"> ¿Cómo organizarte? ¿Qué recursos puedes crear para ti? 	<p>Una forma de organizarte es, si tienes correos del día pasados ir ordenando por su nivel de urgencia y acomodarlos con los demás tickets que vienen del día. Usaría el nivel de urgencia de la base para ir ordenando los tickets que se irán resolviendo durante el día</p>
<p>2) Simplificar tu planteamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Qué puedes hacer para simplificar tu enfoque? 	<p>Ir tomando las notas de manera que sea lo más sencillo de leer. Ideas principales en menos de 10 palabras. Tipo de Problema del cliente. Alguna nota sobre el cliente si es que su problema se marca como pendiente.</p>
<p>3) Utilizar los registros existentes</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Qué tipo de registros existentes puedes utilizar? 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Puede ser ocupando una “Base de Datos” en Excel que pueden manejar los compañeros del área ❖ Puede ser a través de un bloc de notas, anotar lo principal de la llamada, y finalizando condensar todo lo anterior a un formato más compacto ❖ A través de un Notion, ya sea con tablas o con la modalidad de bloc de notas y tener un registro en la nube
<p>4) Tomar notas y documentación precisas</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿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? 	<ul style="list-style-type: none"> De inicio para ir registrando datos básicos sobre el cliente y luego para ir anotando las características clave de la incidencia a tratar en el Excel Algunas estrategias pueden ser practicar la escucha activa para empezar a documentar esos puntos clave en el sistema, luego revisar si en la base de conocimientos hay alguna incidencia parecida filtrando el tipo de incidencia o por palabras clave, y en caso de no estar, documentar esa incidencia a la base de conocimientos

<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>Puede ser el Transferir llamadas con el “experto” en el área para concentrarte en el siguiente ticket urgente. Compartir con el equipo las incidencias que más se repitieron en el último día, esto se puede realizar si después de una actualización, el equipo de desarrollo no puede hallar el bug o fallo que experimentan en la aplicación un gran número de personas.</p>
<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>El Telefono La ventana La Xbox al lado de la compu</p>
<p>7) Multitarea</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>¿Cómo demuestran los Especialistas de Soporte TI su capacidad multitarea?</i>	<p>Supongo que a través de ir realizando las notas mientras está en la llamada con el cliente y practica la escucha activa</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 despidе 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.

María: 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 pocas, se tardó en activar su computadora, y en empezar a atender llamadas. Y cuando tenía algunas de las soluciones anotadas en papel las tenía revueltas. Intentó realizar un poco de Multitarea, pero de manera deficiente, ya que el cliente colgó la llamada decepcionado. Y sobre la concentración, se concentró tanto que se concentró más en buscar el código que calmar al cliente o mantenerlo correctamente en espera o transferirlo

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

Antes de haber iniciado su trabajo, priorizar iniciar su computadora y ordenar sus notas, de tal forma que pueda hallarlo rápido en segundos, o intentar digitalizar estos consejos en otro formato que sea igual de fácil de leer. Y priorizar al cliente poniéndolo en espera y haciéndole saber que están buscando una solución mientras lo tranquiliza.

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

De inicio que su supervisor le llamara la atención por no estar en su lugar y después que el cliente le haya colgado si hallarle una solución.

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

Priorizar su entrada y sus tareas antes de iniciar la jornada y mantener la concentración y la calma. O también pedir ayuda a sus compañeros mientras tenía al cliente en espera.

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"> 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

	<p>resolver una incidencia de alta prioridad de un cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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"> ○ ¿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.