

**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   * *¿Cómo organizarte?* * *¿Qué recursos puedes crear para ti?* | Significa organizar las tareas antes de comenzar la jornada laboral para saber qué hacer evitando estar improvisando.   * Haciendo una lista de tareas diarias y clasificando las tareas por nivel de importancia. * Alarmas y recordatorios. |
| 2) Simplificar tu planteamiento   * *¿Qué puedes hacer para simplificar tu enfoque?* | * Priorizar las tareas más importantes del día. |
| 3) Utilizar los registros existentes   * *¿Qué tipo de registros existentes puedes utilizar?* | * Bases de datos de problemas frecuentes. * Documentos compartidos con el equipo. * Correos electrónicos con antecedentes del cliente. |
| 4) Tomar notas y documentación precisas   * *¿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?* | * Permiten hacer seguimiento sin perder información. * Facilitan el traspaso del caso a otro compañero si es necesario. * Registrar qué acciones se han intentado y sus resultados. * Mantener un lenguaje claro, objetivo y profesional. |
| 5) Practicar el trabajo en equipo y la colaboración   * *¿Qué ejemplos de trabajo en equipo pueden ayudar a un Especialista de Soporte TI a organizarse mejor y establecer prioridades?* | * Pedir apoyo o consultar a colegas cuando un problema se complica. * Participar en juntas breves para repartir tareas del día. |
| 6) Mantener la concentración   * *¿Qué tipo de distracciones pueden impedir que un Especialista de Soporte TI mantenga la concentración?* | * Cambiar constantemente de una tarea a otra sin terminarlas. * Fatiga o falta de descanso. |
| 7) Multitarea   * *¿Cómo demuestran los Especialistas de Soporte TI su capacidad multitarea?* | * Priorizando entre tareas urgentes y tareas de rutina sin descuidar ninguna. * Atendiendo varios tickets abiertos al mismo tiempo, sin perder seguimiento. * Realizando tareas técnicas mientras responden dudas del cliente. |

**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 deSsoporte 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?

| Tomó notas acerca de la información que sus compañeros le dieron para saber cómo resolver problemas comunes.  Mostró interés por el trabajo. |
| --- |

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

| Planificar con antelación, mantener la concentración, tener documentación organizada. |
| --- |

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

| El cliente perdió tiempo en la llamada, se sintió estresada y nerviosa afectando su desempeño. |
| --- |

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

| Debió haber tenido sus notas organizadas ya sea de manera digital o en un cuaderno bien estructurado.  Escuchar con atención el problema del cliente antes de haberlo puesto en espera. |
| --- |

**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 | * Organizar y priorizar adecuadamente las tareas. * Proporcionar una atención al cliente eficiente y garantizar que los clientes tengan una experiencia positiva. |
| Cliente | * 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 | * 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 | * Observar y registrar tus observaciones sobre el Especialista de Doporte TI utilizando las siguientes preguntas como guía:   + *¿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. |