

Generation

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 <ul style="list-style-type: none">• <i>¿Cómo organizarte?</i>• <i>¿Qué recursos puedes crear para ti?</i>	-Haciendo una planeacion por la mañana. -El uso de un calendario y de dividir el trabajo por hora.
2) Simplificar tu planteamiento <ul style="list-style-type: none">• <i>¿Qué puedes hacer para simplificar tu enfoque?</i>	-Tener una hora especifica para el inicio de el trabajo.
3) Utilizar los registros existentes <ul style="list-style-type: none">• <i>¿Qué tipo de registros existentes puedes utilizar?</i>	-Una bitacora y notas
4) Tomar notas y documentación precisas <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>	-Funciona ya que ya habría un registro de el trabajo pasado para saber como actuar dependiendo de la situacion. -Realizar las notas lo mas rapido posible mientras la informacion esta fresca en la memoria.

<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>-Cuando la tarea es muy difícil o falta de experiencia se puede pedir el apoyo de los miembros de el equipo que tienen mas experiencia y conocimiento en el area.</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 uso de el celular asi como llamadas o visitas inesperadas.</p>
<p>7) Multitarea</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>¿Cómo demuestran los Especialistas de Soporte TI su capacidad multitarea?</i>	<p>-Al poder responder las llamadas mientras se redacta un mail -Cuando se le presenta una llamada mientras redacta un mail o contesta un mensaje de el equipo de trabajo.</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 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 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.

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?

-Ninguna ya que no se organizo desde un principio y decidio atender una llamada personal en horario de trabajo.

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

Tener organizado su area de trabajo asi como sus notas .

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

Una mala atencion al clienta ya que lo dejo esperando en la linea para que despues colgara, no resolviendo el problema de el cliente dando una mala imagen como agente asi como de la compañía.

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

Ser empática con el siendo mas atenta para darle la confianza de esperar en la linea.

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.

	<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"> ◦ <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.