

	<b>GESTIÓN HUMANA</b>			Código: GH-ADM-FO-53	
	<b>DESCRIPCIÓN DE CARGO</b>			Versión: 06	
				Fecha Emisión: 01/09/2022	
			Página: 1 de 3		
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	AGENTE DE SOPORTE TÉCNICO	<b>UNIDAD ORGANIZACIONAL</b>	DIRECCIÓN SERVICIOS DE CONTACT CENTER Y SERVICIOS DE CAMPO		<b>NÚMERO DE PUESTOS</b> <div>1</div>
<b>CARACTERÍSTICAS GENERALES</b>					
<b>AREA DE EXPERIENCIA</b>	CONTACT CENTER/SISTEMAS/TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	<b>EXPERIENCIA REQUERIDA EN MESES</b>		6 MESES	
<b>CARACTERÍSTICAS ADICIONALES</b>					
<b>SECTOR INDUSTRIA</b>	TELECOMUNICACIONES, TECNOLOGÍA	<b>TIPO EXPERIENCIA</b>		RELACIONADA	
<b>REQUISITOS INDISPENSABLES</b>					
Técnico o Tecnólogo en Sistemas, Electrónica, Telecomunicaciones o carreras afines, con experiencia de seis (6) meses en Contact Center.					
<b>FORMACIÓN REQUERIDA</b>					
<b>TIPO DE FORMACIÓN</b>	Formal	<b>NIVEL EDUCATIVO</b>		Técnico/Tecnólogo	
<b>TÍTULO OBTENIDO</b>	Técnico o Tecnólogo en Sistemas, Electrónica, Telecomunicaciones o carreras afines			<b>DISCIPLINA</b>	Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y afines
<b>CONOCIMIENTOS</b>	<b>CONOCIMIENTO INDISPENSABLE</b>				<b>Nivel Requerido %</b>
	Paquete Office				90
	Componentes de Motherboard y router				90
	Sistemas de información de Contact Centers				90
	Plataforma en Windows todas las versiones				90
	Curso Ratatype				90
	Hardware en equipos de cómputo				90
	<b>CONOCIMIENTO DESEABLE (OPCIONAL O NO EXCLUYENTE)</b>				<b>Nivel Requerido %</b>
	Reparación y Mantenimiento de computo				70
	Certificaciones ITIL				50
<b>HABILIDADES</b>	<b>HABILIDADES</b>				<b>Nivel Requerido %</b>
	Comunicación asertiva				90
	Persuasión				90
	Dinamismo				90
	Servicio al cliente				90
	Establecimiento de relaciones interpersonales				90
<b>PROPÓSITO DEL CARGO</b>					
<b>¿Qué Hace?</b>	Brindar soporte nivel 0 y 1 a clientes de cómputo, celulares, componentes electrónicos, periféricos y atender consultas de información general de la marca				
<b>¿Cómo lo hace?</b>	Registrando la llamada, la casuística y solución en la plataforma del proyecto				
<b>¿Para qué lo hace?</b>	Para satisfacer las necesidades técnicas o de software de los equipos informáticos y cumplir con los ANS contractuales				

		GESTIÓN HUMANA										Código: GH-ADM-FO-53			
		DESCRIPCIÓN DE CARGO										Versión: 06			
												Fecha Emisión: 01/09/2022			
												Página: 1 de 3			
FUNCIONES ESPECÍFICAS		TAREAS		PERIODICIDAD								TIPO			
				O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C
1	Contactar y/o atender llamadas de los suscriptores de los proyectos asignados	Atender las llamadas provenientes de Inbound, correo y/o chat		D								E			
		Brindar soporte nivel 0 y 1 a los clientes o base de datos asignada		D								E			
		Diligenciar las novedades de llamada en la plataforma del proyecto (el mismo día)		D								E			
		Consultar seriales de equipos de los proyectos ligados para brindar mejor solución a los clientes		D								E	A		
		Enviar y confirmar gestión de guías a los clientes		D								E			
2	Realizar escalamiento con el jefe inmediato, cuando sea requerido	Consultar con el jefe inmediato, dudas y/o inquietudes que no se puedan solucionar	O									E			
		Realizar seguimiento al escalamiento y dar pronta solución a los clientes	O									E			

[illegible]

	<b>GESTIÓN HUMANA</b>		Código: GH-ADM-FO-53													
			Versión: 06													
	<b>DESCRIPCIÓN DE CARGO</b>		Fecha Emisión: 01/09/2022													
Página: 1 de 3																
<b>RESPONSABILIDADES</b>																
Registrar las interacciones en el sistema de la marca y brindar el soporte técnico adecuado para clientes de Norte America																
<b>DECISIONES</b>																
<b>A. POR SÍ MISMO</b>																
Realizar escalamientos cuando sea requerido																
<b>B. APROBACIÓN JEFE INMEDIATO</b>																
Decisiones que cambien el proceso establecido o que puedan afectar al cliente o al proceso de soporte técnico																
<b>CONDICIONES DEL CARGO</b>																
Consultar la versión vigente del documento SI-SST-FO-14 MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS																
<b>CONTACTOS</b>																
<b>A. INTERNOS</b>	<b>TELÉFONO CONTACTO</b>	<b>PROPÓSITO</b>	<b>PERIODICIDAD</b>										<b>TIPO</b>			
			O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C		
Coordinador de Servicios de Contact Center	0	Supervisar y direccionar actividades		D											D	C
<b>B. EXTERNOS</b>	<b>TELÉFONO CONTACTO</b>	<b>PROPÓSITO</b>	<b>PERIODICIDAD</b>										<b>TIPO</b>			
			O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C		
Clientes, suscriptores y/o usuarios finales	0	Brindar apoyo técnico nivel 0 o 1 o consultas de información general		D									E			
<b>PARTICIPACIÓN EN COMITÉS</b>																
<b>NOMBRE DEL COMITÉ</b>			<b>PERIODICIDAD</b>										<b>TIPO</b>			
NA			O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C		
<b>CONVENCIONES:</b> <b>PERIODICIDAD:</b> O = Ocasional - D = Diario - s = Semanal - Q = Quincenal - M = Mensual - T = Trimestral - S = Semestral - A = Anual <b>TIPO:</b> E = Ejecución - A = Análisis D = Dirección - C = Control <b>TIPO:</b> E= Estratégico    T: Táctico    O: Operativo																
<b>ENTREGA DEL DESCRIPTIVO DEL CARGO</b>																
<b>NOMBRE:</b>			<b>No. DOCUMENTO:</b>													
<b>FECHA:</b>			<b>FIRMA:</b>													