

para técnicos de soporte TI

Los técnicos de soporte TI deben desarrollar una clara orientación al servicio, teniendo que ser capaces de responder ágilmente a las necesidades de los clientes en un entorno muchas veces estresante. Por ese motivo les proporcionamos una formación directa y experiencial, ofreciéndoles una guía sobre cómo realizar su trabajo diario según los mejores estándares internacionales, pero sin olvidarnos de las habilidades interpersonales que deben acompañarles. En ese sentido, tanto saber relacionarse correctamente con el cliente como poder gestionar de manera eficiente su propio tiempo son dos cuestiones básicas que reforzamos en nuestro itinerario.



Técnicos de soporte TI

1 El Tratamiento

En un entorno altamente volátil como el tecnológico, el factor humano que está encargado de gestionarlo adecuadamente cobra una relevancia cada vez mayor. La complejidad de las distintas soluciones y la introducción de nuevos componentes en la infraestructura, hacen que la participación del técnico de Soporte sea cada vez más crítica para asegurar tanto el éxito de las operaciones como la buena relación con los usuarios y clientes de los servicios TI. Gracias al tratamiento para Técnicos de Soporte TI, los participantes aprenderán en 24 horas conceptos básicos que les ayudarán a desempeñar su trabajo con mayor eficiencia y eficacia.

2 El Juego

A lo largo del juego usado en el taller, ejecutado en varias rondas, van apareciendo distintos agentes y situaciones que de forma natural introducen los problemas diarios de una organización IT: gestión de incidencias, priorización de problemas, fallos de disponibilidad, recursos escasos, modernización de la infraestructura... Los participantes deben descubrir intuitivamente formas de resolverlos, y sin darse cuenta empiezan a aplicar "best practices" con las que mejoran rápidamente los resultados del juego. Control IT está pensado para grupos de entre 10 y 14 personas. Más info sobre Control IT en <http://www.pragmatic.es/business-games/juegos-disponibles/>

3 Programa

El tratamiento combina teoría con práctica a través de la simulación de negocio Control IT. Además, se analizarán también situaciones reales ocurridas en el entorno de trabajo de los participantes. La estructura del programa para técnicos de soporte TI es la siguiente:



FASE 1. GESTIÓN DEL SERVICE DESK

Módulo 1: Simulación Control-IT.

Mediante la simulación de negocio Control IT, los participantes reproducen situaciones habituales en su operativa diaria y deducen las mejores estrategias para resolverlos. A medida que avanza el juego se van introduciendo conceptos teóricos de la gestión de configuración, incidencias, problemas y cambios, todo ello con el soporte del Service Desk.

Módulo 2: Técnicas de análisis de problemas. Con este breve taller se comentan y practican diversas técnicas de análisis de problemas para llegar a la causa raíz de las incidencias.

FASE 2. HABILIDADES INTERPERSONALES

Más allá del entorno técnico, la interacción con las personas constituye el elemento más importante para un técnico de soporte, por su alta exposición a un entorno con necesidades cambiantes y un alto nivel de exigencia, aspectos que normalmente no son tenidos en cuenta a la hora de diseñar la prestación de un servicio de ayuda. Para ello se introducen los conceptos detallados en los siguientes módulos.

Módulo 3: Taller de relación con el cliente. Potenciamos las habilidades de comunicación 360°, hacia el equipo y, especialmente, hacia los clientes.

- Puntos clave en la relación con el cliente
- Gestión de conflictos
- Atención telefónica
- Práctica de situaciones conflictivas

Módulo 3: Taller de productividad y gestión del tiempo. Otro aspecto fundamental es ser capaces de gestionar correctamente su propio tiempo, priorizando sus tareas y sacando el máximo rendimiento de cada día, evitando al mismo tiempo el estrés. Para ello practicaremos dos corrientes muy actuales de productividad tanto laboral como personal: GTD (*Getting Things Done*) de David Allen, y la *Técnica del Pomodoro* de Francesco Cirillo.



4 Qué se consigue

1. Transmitir o recordar al personal técnico del área de soporte los conceptos básicos de resolución de problemas e incidentes a nivel técnico, empleando un marco metodológico como ITIL
2. Aprender, mediante una simulación de negocio, la gestión de diversas situaciones y el control de la infraestructura como parte del conjunto de tareas básicas a realizar
3. Mejorar los softskills o habilidades interpersonales para disminuir la repercusión de las incidencias en la percepción del servicio por parte de los clientes y usuarios

5 A quién va dirigido

Técnicos de soporte que tengan a su cargo la gestión de un Service Desk y que cuenten con un nivel de experiencia entre bajo y medio

Personal áreas de negocio o gerencia interesado en mejorar su comprensión del mundo IT

6 Competencias adquiridas

Resolución de incidencias en base a las mejores prácticas ITIL

Aplicación de la teoría a partir de la experimentación práctica con Control IT

7 Qué se necesita

Una sala grande (mínimo 50 -60 m2) con mesas grandes, tablero o papelógrafo, y un líder de la simulación certificado para llevarla a cabo.