

para técnicos de soporte TI

Tratamiento para la mejora de la calidad en el servicio y la atención al usuario

En pragmatic conocemos las flaquezas y fortalezas de los departamentos TI. Gracias a este conocimiento, adquirido durante años de trabajo conjunto con departamentos TI de empresas de diferentes características y tamaños, hemos creado una serie de tratamientos orientados a cubrir sus puntos débiles más habituales. Para ello, unimos en cada tratamiento acciones específicas de formación y consultoría que atacan el núcleo del problema. Nuestros tratamientos no son sólo una acción formativa más, conseguimos un cambio real en el departamento que se reflejará en el trabajo diario de sus componentes desde el primer día. ¿Empezamos?



Técnicos de soporte TI

1 2 3 4 5

1 El Tratamiento

Los técnicos de soporte TI deben desarrollar una clara orientación al servicio, teniendo que ser capaces de responder ágilmente a las necesidades de los usuarios 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 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. Los participantes adquirirán conocimientos básicos que les ayudarán a desempeñar su trabajo con mayor eficiencia y eficacia.

2 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. TEST DEL DEPARTAMENTO

Módulo 1: A Heart Effort. Con esta fase inicial pretendemos conocer el estado del departamento, cohesión del equipo, fortalezas y debilidades, problemas, malestares, propuestas de mejora, etc. Para ello usaremos una dinámica personalizada de A Heart Effort, nuestro juego de preguntas orientado a favorecer la comunicación entre un equipo de personas acerca de un tema que incumba a todos por igual. Gracias a esta dinámica, conseguiremos un listado de valiosa información que nos ayudará a orientar las siguientes fases de modo que se dirijan completamente a las necesidades concretas del equipo.

FASE 2. GESTIÓN DEL SERVICE DESK

Módulo 2: Simulación Control-IT. A lo largo del juego, 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. Con ayuda de la información recabada durante la primera fase, orientaremos la dinámica para reforzar los puntos débiles del equipo.



FASE 3. 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: Talleres de relación con el cliente.

3.1. El conocimiento del usuario y sus percepciones del servicio

Perfilemos los tipos de clientes internos y ofreceremos claves de tratamiento a través de un juego de roles en el que participarán los asistentes. Se profundizará en:

- Resolución de problemas
- Tratamiento de incidencias y reclamaciones

3.2. El uso profesional del teléfono

Valoraremos la importancia del teléfono como herramienta de trabajo y analizaremos los errores típicos en la atención telefónica y el coste de la no calidad telefónica. Incidiremos en:

- Llamadas conflictivas

3.3. La comunicación como habilidad social y herramienta de gestión

Trataremos distintos aspectos clave a tener en cuenta para mejorar nuestra habilidad comunicativa:

- Técnicas de comunicación y argumentación
- Asertividad
- Escucha activa
- Empatía

FASE 4. SEGUIMIENTO

Para finalizar el tratamiento, pragmatic se encargará de realizar un análisis detallado de todo lo ocurrido durante las jornadas anteriores y entregará al responsable de la empresa un informe donde se indicarán sus recomendaciones para conseguir que el proceso realizado sea un éxito. Además, el capacitador responsable del tratamiento planificará una acción de coaching mediante la cual contactará con todos los participantes (mediante sesión presencial o en remoto con cada uno de ellos) para asegurar que efectivamente se están aplicando las mejoras aprendidas y/o resolver cualquier duda que pudieran encontrarse en el momento de trasladar lo aprendido a su realidad.

3 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 usuarios

4 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 interesado en mejorar su comprensión del mundo IT

* Los tratamientos se realizan exclusivamente *in company*

5 ¿Qué se necesita?

Una sala (mínimo 50-60m²) con 5 mesas, tablero o papelógrafo, rotuladores y proyector. El tamaño del grupo debe ser de entre 6 y 15 personas para poder realizar correctamente las dinámicas experienciales.

Si estás buscando una consultora tradicional que únicamente te indique cuál es el mejor camino a seguir...nosotros no somos tu opción. En pragmatic somos gente de acción, llevaremos a cabo las mejoras en tu departamento a medida que tu equipo las va aprendiendo, de forma que cuando nos vayamos ya estén implantadas y consolidadas. ¿Preparado para el cambio?