



IT Essentials: PC Hardware and Software Version 4.0 Spanish
Capítulo 10

10.0 Introducción

¿Cuál es la relación entre las destrezas de comunicación y la resolución de problemas? Como técnico en computación, no sólo deberá reparar computadoras, sino que también deberá interactuar con personas. De hecho, la resolución de problemas incluye tanto la comunicación con el cliente como los conocimientos necesarios para reparar una computadora. En este capítulo, aprenderá a emplear las buenas destrezas de comunicación con seguridad.

Al completar este capítulo, alcanzará los siguientes objetivos:

- Explicar la relación entre la comunicación y la resolución de problemas.
- Describir las buenas destrezas de comunicación y el comportamiento profesional.
- Explicar los aspectos éticos y legales del trabajo en la tecnología informática.
- Describir el entorno del centro de llamadas y las responsabilidades de los técnicos.

Técnico trabajando



10.1 Explicación de la relación entre la comunicación y la resolución de problemas

Piense en un momento en el que debió llamar a un técnico para que reparara algún elemento. ¿Sintió que ese momento era una emergencia? ¿Valoró el hecho de que ese técnico fuera comprensivo y responsable? Es probable que haya tenido una mala

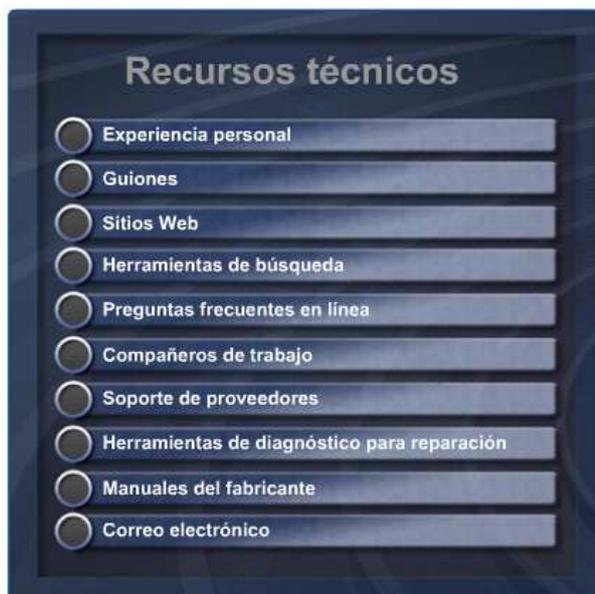
experiencia con el técnico. En dicho caso, ¿existe la probabilidad de que vuelva a llamar al mismo técnico para solucionar algún problema?

Las buenas destrezas de comunicación mejorarán las habilidades del técnico para resolver problemas. El desarrollo de ambas habilidades requiere tiempo y experiencia. A medida que aumenten sus conocimientos sobre hardware, software y sistemas operativos, mejorará su habilidad para determinar un problema y encontrar una solución con rapidez. El mismo principio se aplica al desarrollo de las destrezas de comunicación. Cuanto más practique las buenas destrezas de comunicación, logrará una mayor eficacia en el trabajo con los clientes. Un técnico con experiencia que emplee buenas destrezas de comunicación siempre tendrá ofertas en el mercado laboral.

Para solucionar problemas de una computadora, es necesario conocer en detalle el problema del cliente. En general, las personas que deben reparar un problema de su computadora experimentan una sensación de estrés. Si establece una buena relación personal con el cliente, es posible que éste se relaje. Es más probable que un cliente relajado pueda proporcionarle la información necesaria para determinar el origen del problema y poder solucionarlo.

Generalmente, el primer paso para la resolución del problema de la computadora es el diálogo directo con el cliente. Como técnico, también tendrá acceso a diversas herramientas de comunicación e investigación. Todos estos recursos se pueden utilizar a fin de reunir información para el proceso de resolución de problemas.

Recursos técnicos



10.2 Descripción de las buenas destrezas de comunicación y el comportamiento profesional

Ya sea por teléfono o personalmente, cuando habla con un cliente es importante que se comunique bien y se presente de forma profesional. La profesionalidad y las buenas destrezas de comunicación mejorarán su credibilidad ante el cliente.

El cliente puede observar su lenguaje corporal. El cliente puede oír sus suspiros y sentir que lo está burlando, incluso a través del teléfono. A la

inversa, los clientes también pueden percibir que está sonriendo mientras habla con ellos por teléfono. Muchos técnicos de centros de llamadas tienen un espejo en los escritorios para controlar sus expresiones faciales.

Los técnicos exitosos controlan sus reacciones y sus emociones entre una llamada con un cliente y la siguiente. Una buena norma que los técnicos deben seguir es que una nueva llamada de un cliente implica comenzar de nuevo. Nunca traslade la frustración de una llamada a la siguiente.

Al completar esta sección, alcanzará los siguientes objetivos:

- Determinar el problema de la computadora del cliente.
- Mostrar un comportamiento profesional ante el cliente.
- Hacer que el cliente se concentre en el problema durante la llamada.
- Emplear las netiquette indicadas.
- Implementar técnicas de manejo del tiempo y del estrés.
- Cumplir los acuerdos de nivel de servicio (SLA).
- Cumplir las políticas empresariales.

10.2 Descripción de las buenas destrezas de comunicación y el comportamiento profesional

10.2.1 Determinación de un problema de la computadora del cliente

Una de las primeras tareas del técnico es determinar el tipo de problema informático que tiene el cliente.

Recuerde estas tres reglas al comenzar una conversación:

- Conocimiento: llame al cliente por su nombre.
- Relación: mantenga una comunicación breve para crear una conexión personal con el cliente.
- Entendimiento: determine el nivel de conocimiento del cliente sobre la computadora para saber cómo comunicarse con él de forma eficaz.

Para lograrlo, debe practicar las habilidades para escuchar activamente. Deje que el cliente le cuente todo el problema. Cuando el cliente le explique la situación, verbalice palabras o frases cortas, como "entiendo", "sí", "veo" o "está bien". Este comportamiento le garantiza al cliente que usted está atento y que lo está escuchando. Esto no es lo mismo que interrumpirlo para realizar una pregunta o hacer un comentario.

El técnico no debe interrumpir al cliente para hacerle preguntas o comentarios. Este comportamiento se considera grosero e irrespetuoso, y genera tensión. Muchas veces, durante una conversación, es probable que piense para sí qué decir antes de que la otra persona termine de hablar. Cuando lo hace, no está escuchando realmente a la otra persona. A modo de práctica, intente escuchar atentamente cuando la otra persona habla y deje que termine de explicar sus ideas.

Después de haber escuchado el problema, aclare la explicación del cliente. Esto le ayudará a convencerlo de que lo ha escuchado atentamente y de que entiende la situación. Un buen método para aclarar la situación es parafrasear la explicación del

cliente. Para ello, comience con las siguientes palabras "Déjeme ver si comprendo lo que me explicó...". Ésta es una herramienta eficaz que le demuestra al cliente que usted lo escuchó y que le preocupa su problema.

Después de asegurarse al cliente que usted comprendió el problema, es probable que deba formular algunas preguntas de seguimiento. Asegúrese de que sean relevantes. No formule preguntas que el cliente ya haya respondido durante la descripción del problema. Si lo hace, irritará al cliente y le demostrará que no lo escuchó.

Las preguntas de seguimiento deben ser preguntas precisas y cerradas, y se deben basar en la información que haya podido reunir. El objetivo de las preguntas cerradas es obtener información específica. El cliente debe poder responderlas en forma afirmativa o negativa, o con una respuesta concreta, por ejemplo, "Windows XP Pro". Emplee toda la información que el cliente le haya proporcionado para seguir completando la orden de trabajo.

10.2 Descripción de las buenas destrezas de comunicación y el comportamiento profesional

10.2.2 Manifestación de un comportamiento profesional ante el cliente

Al tratar con clientes, es importante que mantenga un comportamiento profesional en todos los aspectos de su función. Debe tratar a los clientes con respeto y debe proporcionarles atención inmediata. Cuando se comunique telefónicamente, asegúrese de saber cómo poner la llamada en espera y cómo transferirla sin cortar la comunicación. La manera en que lleva adelante la llamada es importante, y su trabajo es ayudar al cliente para que se concentre en el problema y lo comunique de modo que usted pueda resolverlo.

Sea positivo al comunicarse con el cliente. Infórmele al cliente las tareas que puede realizar y no se centre en las que no puede efectuar. Debe estar preparado para explicar métodos alternativos mediante los cuales puede ayudarlo, como el envío de información por correo electrónico, el envío de instrucciones paso a paso por fax o el uso de software de control remoto para la resolución del problema. Los clientes percibirán rápidamente si está interesado en ayudarlos.

En la Figura 1, se describe el proceso que se debe seguir antes de poner en espera la llamada de un cliente. Primero, espere a que el cliente termine de hablar. Luego, explíquele que debe ponerlo en espera y pídale su autorización. Cuando el cliente acepte que lo ponga en espera, agradézcale. Infórmele al cliente que volverá en unos minutos y explíquele qué hará durante ese tiempo.

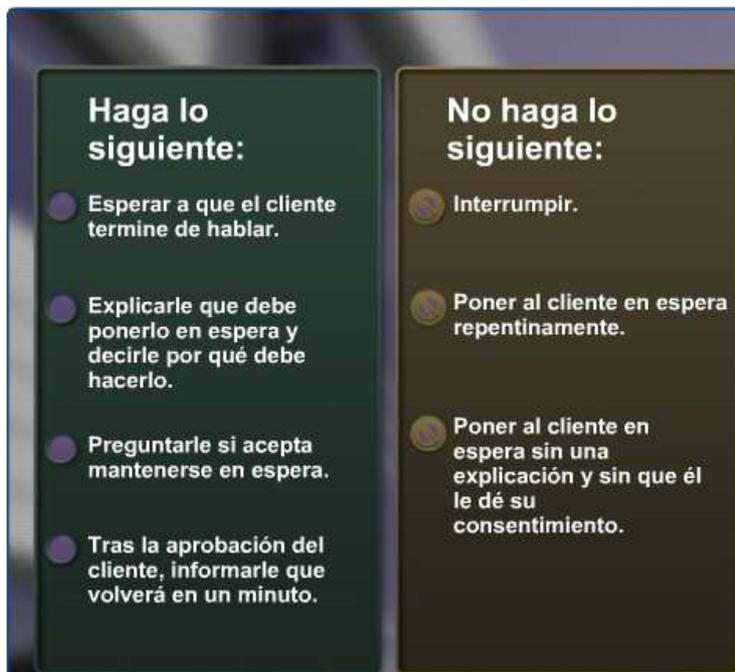
En la Figura 2, se describe el proceso de transferencia de llamadas. Para transferir la llamada, realice el mismo proceso que para poner en espera a un cliente. Espere a que el cliente termine de hablar y explíquele que debe transferir la llamada. Cuando el cliente acepte ser transferido, infórmele el número al cual lo transferirá. Además, debe informarle al nuevo técnico su nombre, el nombre del cliente que será transferido y el número de informe correspondiente.

Al tratar con clientes, a veces resulta más fácil explicarles lo que no se debe hacer. Observe la siguiente lista de actitudes que no se deben tomar durante la comunicación

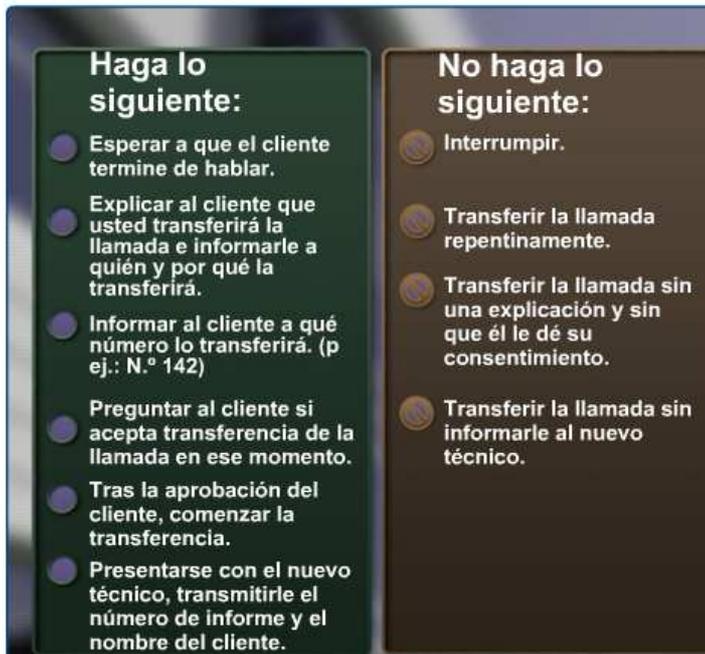
con un cliente.

- Evite minimizar los problemas del cliente.
- Evite utilizar términos de la jerga, abreviaturas y acrónimos.
- Evite mostrar una actitud o un tono de voz negativos.
- Evite discutir con el cliente o adoptar una actitud defensiva.
- Evite ser crítico, no insulte al cliente ni se burle de él.
- Evite distracciones o interrupciones durante la conversación con el cliente.
- Evite esperas innecesarias o abruptas.
- Evite transferir llamadas sin la explicación correspondiente o sin la autorización del cliente.
- Evite realizar observaciones negativas sobre otros técnicos ante el cliente.

Cómo poner en espera al cliente



Cómo transferir una llamada



10.2 Descripción de las buenas destrezas de comunicación y el comportamiento profesional

10.2.3 Concentración del cliente sobre el problema durante la llamada

Parte de su trabajo consiste en hacer que al cliente se concentre en el problema durante la llamada. Cuando hace que el cliente se concentre en el problema, usted puede tener el control sobre la llamada. De esta forma, puede aprovechar al máximo su tiempo y el del cliente en la resolución del problema. No tome ningún comentario de manera personal ni responda con ningún comentario o crítica. Si mantiene la calma ante el cliente, encontrar una solución al problema seguirá siendo el tema central de la llamada.

Al igual que existen muchos problemas diferentes con respecto a las computadoras, también existen muchos tipos de clientes diferentes, como se ilustra en la Figura 1. La lista de tipos de problemas y clientes que se muestra a continuación es meramente enunciativa, y, por lo general, un cliente puede mostrar una combinación de características. Usted deberá reconocer las características que su cliente presente. El reconocimiento de estas características le permitirá administrar la llamada de forma más eficaz.

Cliente conversador

Un cliente conversador habla de todo, menos del problema que es motivo de la llamada. Por lo general, el cliente utiliza la llamada como una oportunidad de relacionarse. Puede resultar difícil hacer que un cliente conversador se concentre en el problema.

Cliente grosero

Un cliente grosero se queja durante la llamada y generalmente realiza comentarios negativos sobre el producto, el servicio y el técnico. A veces, este tipo de cliente es insultante, no está dispuesto a colaborar y se irrita con facilidad.

Cliente enojado

Un cliente enojado habla en voz alta durante la llamada y generalmente intenta hacerlo cuando el técnico está hablando. A menudo, los clientes enojados se sienten frustrados por tener un problema y molestos por tener que llamar a alguien para solucionarlo.

Cliente informado

Un cliente informado desea hablar con un técnico que tenga sus mismos conocimientos informáticos. Este tipo de cliente generalmente trata de controlar la llamada y no desea hablar con un técnico con poca experiencia.

Cliente sin experiencia

Un cliente sin experiencia tiene dificultad para describir el problema. Por lo general, estos clientes no pueden seguir correctamente las instrucciones ni explicar los errores que se les presentan.

Cinco tipos de clientes difíciles

Cliente conversador	<p>Haga lo siguiente: permitir que el cliente hable durante un minuto.</p> <p>Haga lo siguiente: reunir la mayor cantidad posible de información sobre el problema.</p> <p>Haga lo siguiente: intervenir de forma educada para que el cliente vuelva a concentrarse en el tema. Ésta es una excepción a la regla de no interrumpir nunca al cliente.</p> <p>Haga lo siguiente: formular la mayor cantidad de preguntas posibles y necesarias una vez que haya recobrado el control de la llamada.</p> <p>No haga lo siguiente: iniciar una conversación no relacionada con el problema mediante preguntas de índole social, por ejemplo: "¿Cómo está?".</p>

	<p>Haga lo siguiente: escuchar muy atentamente, ya que no es adecuado solicitar al cliente que repita la información.</p>
Cliente grosero	<p>Haga lo siguiente: seguir una metodología paso a paso para lograr la determinación y la resolución del problema.</p>
	<p>Haga lo siguiente: si el cliente tiene un técnico preferido, intentar ponerse en contacto con él para ver si puede tomar la llamada. Por ejemplo, decirle al cliente: "Puedo ayudarlo yo mismo en este momento o consultar si (técnico preferido) se encuentra disponible. Estará disponible en dos horas. ¿Le parece bien?". Si el cliente desea esperar al otro técnico, registrarlo en el informe.</p>
	<p>Haga lo siguiente: disculparse por el tiempo de espera y la molestia ocasionada, aunque no haya habido tiempo de espera.</p>
	<p>Haga lo siguiente: reiterar que desea resolver su problema con la mayor rapidez posible.</p>
	<p>No haga lo siguiente: solicitar al cliente que siga los pasos obvios aunque exista algún modo en el que se pueda determinar el problema sin que se sigan esos pasos.</p>
	<p>No haga lo siguiente: ser grosero con el cliente, aunque el cliente sea grosero con usted.</p>
Cliente enojado	<p>Haga lo siguiente: permitir que el cliente le explique su problema sin interrumpirlo, aunque él esté enojado. Esto le permitirá al cliente apaciguar un poco el estado de ánimo antes de que usted pueda continuar.</p>
	<p>Haga lo siguiente: mostrarse compasivo con respecto al problema del cliente.</p>
	<p>Haga lo siguiente: disculparse por el tiempo de espera o la molestia ocasionada.</p>
	<p>No haga lo siguiente: de ser posible, no poner en espera a este cliente ni transferir la llamada.</p>
	<p>No haga lo siguiente: dedicar el tiempo de la llamada a explicar las causas del problema (más que nada, vuelva a dirigir la conversación hacia la resolución del problema).</p>

	<p>Haga lo siguiente: si es un técnico de nivel uno, establecer una llamada en conferencia con un técnico de nivel dos.</p>
	<p>Haga lo siguiente: informar al cliente el método general que está intentando verificar.</p>
	<p>No haga lo siguiente: seguir un proceso paso a paso con este cliente.</p>
	<p>No haga lo siguiente: solicitar al cliente que revise lo obvio, como el cable de alimentación o el interruptor de alimentación. Por ejemplo, podría sugerir que reinicie la computadora.</p>
Cliente informado	
	<p>Haga lo siguiente: utilizar un proceso de instrucciones simple y paso a paso.</p>
	<p>Haga lo siguiente: utilizar términos sencillos al hablar.</p>
	<p>No haga lo siguiente: utilizar la jerga de la industria.</p>
	<p>No haga lo siguiente: ser condescendiente con el cliente ni menospreciarlo.</p>
Cliente sin experiencia	

10.2 Descripción de las buenas destrezas de comunicación y el comportamiento profesional

10.2.4 Empleo de la netiquette apropiada

¿Ha leído un blog donde dos o tres miembros han dejado de discutir el problema y simplemente se insultan entre sí? Estas discusiones se denominan "guerras de cabreo" y se suscitan en blogs y en mensajes de correo electrónico. ¿Se ha preguntado alguna vez si se dirían realmente esas cosas si estuvieran cara a cara? Posiblemente haya recibido un correo electrónico que no tenía ningún saludo o estaba escrito íntegramente en letras mayúsculas. ¿Cómo se sintió mientras lo leía?

Como técnico, debe ser profesional al comunicarse con los clientes. Para las

comunicaciones basadas en texto y por correo electrónico, existe un conjunto de normas de etiqueta comercial que se denominan netiquette.

Además de la netiquette de texto y correo electrónico, existen normas generales que se aplican a todas sus interacciones en línea con los clientes y compañeros de trabajo:

- Recuerde que trata con personas.
- Adopte las mismas normas de comportamiento que sigue en su vida real.
- Sepa en qué parte del ciberespacio se encuentra.
- Respete el ancho de banda y el tiempo de las demás personas.
- Comparta el conocimiento experto.
- No participe en "guerras de cabreo" en línea.
- Respete la privacidad de los demás.
- Sea compasivo con los errores de los demás.

Esta lista no incluye todas las normas. ¿Qué otras normas generales sobre las comunicaciones en línea se le ocurren?

Netiquette básica

- Ser agradable y cortés.
- Comenzar cada mensaje de correo electrónico, aunque éste forme parte de una cadena, con un saludo adecuado.
- No enviar cartas en cadena vía correo electrónico.
- No enviar ni responder mensajes de correo electrónico ofensivos.
- Utilizar caracteres combinados. LA MAYÚSCULA SE CONSIDERA UN GRITO.
- Verificar la gramática y la ortografía antes de publicar.
- Ser ético.
- No enviar por correo ni publicar nada que no se diría frente a una persona.

10.2 Descripción de las buenas destrezas de comunicación y el comportamiento profesional

10.2.5 Implementación de técnicas de manejo del tiempo y del estrés

El técnico es una persona muy ocupada. Es importante para su propio bienestar emplear técnicas adecuadas de manejo del tiempo y del estrés.

Ergonomía en la estación de trabajo

La ergonomía de su área de trabajo le puede facilitar o dificultar su trabajo. Dado que probablemente pase la mayor parte del día en su estación de trabajo, asegúrese de que la distribución del escritorio sea funcional, como se muestra en la Figura 1. Coloque los auriculares y el teléfono de manera que sean fáciles de alcanzar y de usar. Debe ajustar la silla a una altura que le resulte cómoda. Coloque la pantalla de su computadora en un ángulo cómodo para que no tenga que inclinar la cabeza hacia arriba o hacia abajo para poder verla. Asegúrese de que el teclado y el mouse también estén en una posición que le resulte cómoda. No debe tener que flexionar la muñeca para poder escribir. De ser posible, trate de minimizar las distracciones externas, como los ruidos.

Administración del tiempo

Para la administración del tiempo, es importante que priorice sus actividades. Asegúrese de cumplir las políticas empresariales de su compañía. Es posible que la política empresarial determine que debe atender las llamadas de "fuera de servicio" en primer lugar, aunque éstas pueden resultar más difíciles de resolver. Por lo general, una llamada de "fuera de servicio" se refiere a que un servidor no funciona, y toda la oficina o empresa está esperando que se resuelva el problema para poder reanudar sus actividades.

Si debe volver a llamar a un cliente, asegúrese de hacerlo lo más cerca posible del tiempo de devolución de llamadas. Realice una lista de los clientes a los que debe volver a llamar y márquelos, de a uno por vez, a medida de que los llame. De este modo, se asegurará de no olvidarse de llamar a ningún cliente.

Cuando trabaje con muchos clientes, no proporcione a los clientes favoritos un servicio mejor o más rápido. Al revisar los tableros de distribución de llamadas, no tome solamente las llamadas fáciles. Consulte la Figura 2 para ver un tablero de distribución de llamadas de ejemplo. No tome la llamada de otro técnico, a menos de que cuente con el permiso correspondiente.

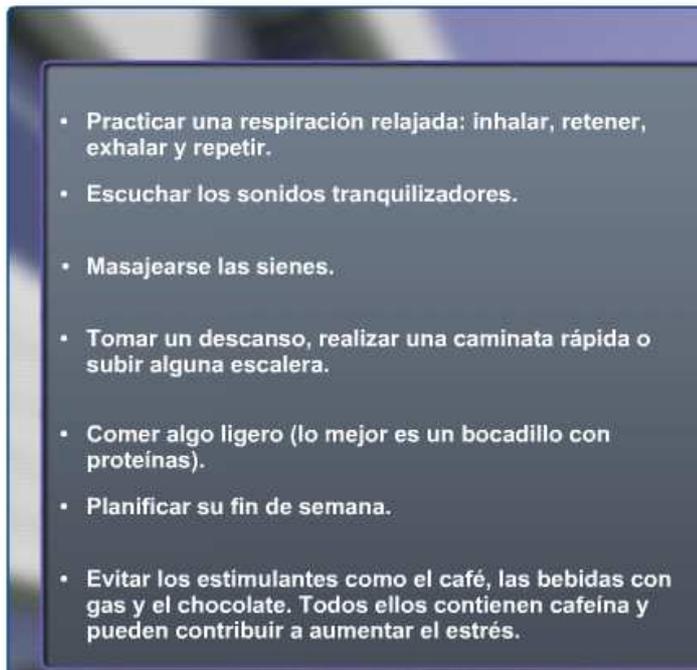
Manejo del estrés

Para el manejo del estrés, tómese un momento para descansar entre las llamadas de los clientes. Todas las llamadas deben ser independientes entre sí, y no debe trasladar las frustraciones de una llamada a la próxima.

Puede realizar alguna actividad física para aliviar el estrés. Debe ponerse de pie y caminar un poco. Realice movimientos simples de estiramiento o apriete una bola para aliviar tensiones. De ser posible, tómese un descanso e intente relajarse. Luego, estará preparado para responder la siguiente llamada de un cliente de manera eficaz.

La Figura 3 muestra diversas formas de relajación. ¿Se le ocurren otras actividades adecuadas que servirían para aliviar el estrés en el trabajo?

Formas para relajarse



10.2 Descripción de las buenas destrezas de comunicación y el comportamiento profesional

10.2.6 Cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLA)

Al tratar con clientes, es importante cumplir el acuerdo de nivel de servicio (SLA, service level agreement) de cada cliente en particular. Un SLA es un contrato que define las expectativas entre una organización y el proveedor de servicios para prestar el nivel de soporte acordado. Como empleado de la empresa de servicios, su trabajo consiste en respetar el SLA que se celebró con el cliente. Para analizar con más detalle algunas de las secciones comunes que se incluyen en un SLA, haga clic dentro de los círculos de la Figura 1.

Un SLA es generalmente un acuerdo legal que contiene las obligaciones y responsabilidades de las partes involucradas. Por lo general, un SLA incluye:

- Garantías de tiempo de respuesta (generalmente, se basan en el tipo de llamada y el acuerdo de nivel de servicio)
- Equipos o software a los que se prestará soporte
- El lugar donde se prestará el servicio
- Mantenimiento preventivo
- Diagnóstico
- Disponibilidad de piezas (piezas equivalentes)
- Costos y penalidades
- Tiempo de disponibilidad del servicio (por ejemplo, las 24 horas; de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. hora del este; etc.)

Pueden existir excepciones al SLA. Asegúrese de cumplir todas las normas comerciales de su empresa. Algunas de las excepciones pueden consistir en la posibilidad del cliente de mejorar el nivel de servicio o la posibilidad de derivar una llamada a la gerencia para su revisión. La derivación de una llamada a la gerencia debe reservarse para situaciones

especiales. Por ejemplo, un cliente antiguo o un cliente de una empresa muy grande puede tener un problema que no esté incluido en los parámetros establecidos en el SLA con su empresa de servicios. En estos casos, la gerencia puede elegir prestar soporte al cliente para preservar la relación con el cliente.

¿Se le ocurren otras circunstancias en la que sería una buena idea derivar una llamada a la gerencia?

10.2 Descripción de las buenas destrezas de comunicación y el comportamiento profesional

10.2.7 Cumplimiento de las políticas empresariales

Como técnico, debe conocer todas las políticas empresariales relacionadas con las llamadas de clientes. No debe hacer promesas al cliente que no pueda cumplir.

Asimismo, debe conocer todas las normas que rigen a los empleados.

Normas para las llamadas de clientes

Las siguientes normas son ejemplos de normas específicas que debe cumplir un centro de llamadas para manejar las llamadas de los clientes:

- Duración máxima de la llamada (por ejemplo: 15 minutos)
- Duración máxima de la llamada en cola (por ejemplo: 3 minutos)
- Cantidad de llamadas por día (por ejemplo: 30 como mínimo)
- Normas sobre la derivación de llamadas a otros técnicos (por ejemplo: solamente cuando sea absolutamente necesario y con el permiso del otro técnico)
- Normas sobre las promesas que puede hacer al cliente y las que no (consulte el SLA del cliente específico para obtener más información)
- Casos en los que se debe cumplir el SLA y cuándo derivar una llamada a la gerencia

Normas para los empleados del centro de llamadas

Existen también otras normas que incluyen las actividades generales diarias de los empleados:

- Llegue a su estación de trabajo con tiempo suficiente para prepararse, generalmente de 15 a 20 minutos antes de contestar la primera llamada.
- No exceda la cantidad y la duración permitidas para los descansos.
- No tome un descanso ni salga a almorzar si hay una llamada en el tablero.
- No tome un descanso ni salga a almorzar a la misma hora que otros técnicos (alterne los descansos con los otros técnicos).
- No abandone una llamada en curso para tomar un descanso o salir a almorzar.
- Asegúrese de que otro técnico esté disponible si debe retirarse.
- Si no hay otro técnico disponible, pregúntele al cliente si lo puede volver a llamar más tarde, posiblemente a la mañana.
- No muestre favoritismo hacia determinados clientes.
- No tome las llamadas de otro técnico sin permiso.
- No hable de manera negativa sobre las capacidades de otro técnico.

¿Se le ocurren otras normas que puedan aplicarse en un centro de llamadas?

10.3 Explicación de los aspectos éticos y legales del trabajo en la tecnología informática

Cuando trabaja con clientes y equipos, existen costumbres éticas y normas legales que se deben cumplir. Por lo general, estas costumbres y normas se

complementan.

Costumbres éticas

Siempre debe respetar a los clientes y sus bienes. Se consideran bienes la información o los datos a los que pueda tener acceso. Entre dicha información y dichos datos, se incluyen:

- Correos electrónicos
- Agendas telefónicas
- Registros o datos en la computadora
- Copias impresas de archivos, información o datos que se encuentran sobre el escritorio

Antes de acceder a la cuenta de una computadora, incluso a la cuenta de administrador, debe obtener el permiso del cliente. Como consecuencia del proceso de resolución de problemas, es posible que haya reunido información privada, como nombres de usuario y contraseñas. Si registra este tipo de información privada, debe manejarla como información confidencial. La divulgación de información del cliente a terceros no sólo es poco ética, sino que también puede ser ilegal. Los datos legales de la información del cliente se encuentran generalmente incluidos en el SLA.

No envíe mensajes no solicitados a un cliente. No envíe cartas en cadena ni correos masivos no solicitados a los clientes. Nunca envíe correos electrónicos anónimos o falsificados. Todas estas actividades se consideran poco éticas y, en determinados casos, pueden considerarse ilegales.

Normas legales

Existen diversas actividades relacionadas con la tecnología informática que no sólo son poco éticas sino que también completamente ilegales. La siguiente lista es meramente enunciativa:

- No realice modificaciones a las configuraciones de hardware o software del sistema sin permiso del cliente.
- No acceda a las cuentas ni a los archivos privados o mensajes de correo electrónico del cliente o de un compañero de trabajo sin permiso.
- No instale, copie ni comparta contenido digital (como software, música, texto, imágenes y vídeo) en contravención a los acuerdos de software o de derecho de autor, o las leyes estatales y federales vigentes.
- No utilice los recursos de TI de la empresa de un cliente con fines comerciales.
- No divulgue los recursos de TI de un cliente a personas no autorizadas.
- Mantenga la información importante del cliente de manera confidencial.
- No utilice intencionalmente los recursos de la empresa de un cliente para actividades ilegales. El uso ilícito o ilegal puede incluir obscenidades, pornografía infantil, amenazas, acoso, violación de los derechos de autor, violación de marca comercial universal, difamación, robo, robo de identidad y acceso no autorizado.

¿Conoce las leyes de derecho de autor y marca comercial de su estado o país?

10.4 Descripción del entorno del centro de llamadas y las responsabilidades de los técnicos

El entorno de un centro de llamadas es generalmente muy profesional y vertiginoso. Es un sistema de soporte técnico al que los clientes llaman. Luego, esas llamadas se colocan en un tablero de distribución, y los técnicos disponibles las atienden. Los técnicos deben ofrecer el nivel de soporte que se especifica en el acuerdo de nivel de servicio (SLA) del cliente.

Al completar esta sección, alcanzará los siguientes objetivos:

- Describir el entorno del centro de llamadas.
- Describir las responsabilidades de los técnicos de nivel uno.
- Describir las responsabilidades de los técnicos de nivel dos.

10.4 Descripción del entorno del centro de llamadas y las responsabilidades de los técnicos

10.4.1 Descripción del entorno del centro de llamadas

Es posible que dentro de una empresa haya un centro de llamadas que ofrezca servicio a los empleados de esa empresa y a clientes de los productos de esa empresa. De forma alternativa, un centro de llamadas puede ser una empresa independiente que vende soporte informático como un servicio para clientes externos. En cualquiera de los casos, un centro de llamadas es un entorno de trabajo exigente y vertiginoso, que generalmente funciona las 24 horas.

Los centros de llamadas suelen tener una gran cantidad de cubículos. Como se muestra en la Figura 1, cada cubículo tiene una silla, al menos una computadora, un teléfono y auriculares. Los técnicos que trabajan en estos cubículos tienen diferentes niveles de conocimiento informático, y algunos se especializan en determinados tipos de computadoras, software o sistemas operativos.

Todas las computadoras de un centro de llamadas tienen un software de soporte técnico. Los técnicos utilizan este software para administrar muchas de sus funciones laborales. Aunque no constituye una lista completa de la mayoría de las características del software de soporte técnico, la Figura 2 ofrece información más detallada.

Cada centro de llamadas tiene su propia política relacionada con la prioridad de las llamadas. La Figura 3 ofrece un cuadro de ejemplo de cómo se pueden nombrar, definir y priorizar las llamadas.

Usos del software de soporte técnico

Registrar y hacer seguimiento de los incidentes	El software puede administrar colas de llamadas, establecer prioridades de llamadas, asignar llamadas y reenviarlas a un nivel superior.
Registrar la información de contactos	El software puede almacenar, editar y recordar los nombres de los clientes, las direcciones de correo electrónico, los números de teléfono, la ubicación, los sitios Web, los números de fax y demás información que aparezca en la base de datos.
Investigar sobre la información de productos	El software puede proporcionar a los técnicos información sobre los productos para los cuales ofrecen soporte, por ejemplo sus funciones, limitaciones, nuevas versiones, limitaciones de configuración, parches conocidos, disponibilidad del producto, enlaces a archivos de ayuda en línea y demás información.

Ejecutar las utilidades de diagnóstico	El software puede tener diversas utilidades de diagnóstico, incluido el software de diagnóstico remoto, mediante el cual los técnicos pueden "tomar" la computadora del cliente desde el escritorio del centro de llamadas.
Investigar sobre una base de conocimiento	El software puede incluir una base de datos de conocimiento previamente programada con problemas típicos y sus soluciones. El tamaño de esta base de datos puede aumentar a medida que los técnicos agreguen sus nuevos registros de problemas y soluciones.
Reunir información sobre comentarios del cliente	El software puede reunir información sobre comentarios de satisfacción del cliente con los productos y servicios del centro de llamadas.

Priorización de llamadas

Nombre	Definición	Prioridad
Sin actividad	La compañía no puede trabajar con ninguna computadora.	1 (extremadamente urgente)
Hardware	Una o más computadoras no funcionan correctamente.	2 (urgente)
Software	Una o más computadoras tienen problemas de software o en el sistema operativo.	2 (urgente)
Red	Una o más computadoras no tienen acceso a la red.	2 (urgente)
Mejoras	Solicitud de funcionalidad adicional	3 (importante)

10.4 Descripción del entorno del centro de llamadas y las responsabilidades de los técnicos

10.4.2 Descripción de las responsabilidades del técnico de nivel uno

A menudo, en los centros de llamadas, a los técnicos de nivel uno se los denomina de diferentes modos. Estos técnicos pueden denominarse analistas, despachadores o controladores de incidentes de nivel uno. Independientemente del título, las responsabilidades de los técnicos de nivel uno se asemejan bastante en todos los centros de llamadas.

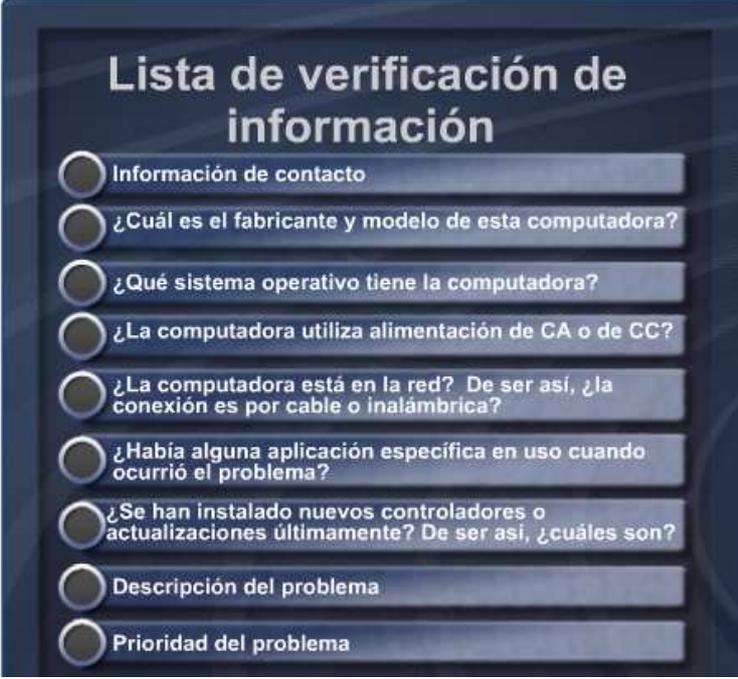
La responsabilidad principal de un técnico de nivel uno consiste en reunir la información relevante del cliente. El técnico debe registrar toda la información en el informe o la solicitud de trabajo. La Figura 1 muestra la información que debe reunir el técnico de nivel uno.

Algunos problemas son muy fáciles de resolver; y un técnico de nivel uno, por lo general, puede hacerse cargo de estos problemas sin necesidad de derivar la solicitud de trabajo a un técnico de nivel dos.

Con frecuencia, un problema requiere el conocimiento experto de un técnico de nivel dos. En estos casos, el técnico de nivel uno tiene que ser capaz de traducir la descripción que realiza un cliente sobre un problema en una o dos oraciones claras y concisas que se escriben en la solicitud de trabajo. Esta traducción es importante para que los otros técnicos puedan comprender la situación con rapidez sin necesidad de realizarle al cliente

las mismas preguntas nuevamente. La Figura 2 muestra cómo un cliente puede describir algunos de los problemas más comunes y cómo un técnico debe documentarlos.

Lista de verificación de información



Lista de verificación de información

- Información de contacto
- ¿Cuál es el fabricante y modelo de esta computadora?
- ¿Qué sistema operativo tiene la computadora?
- ¿La computadora utiliza alimentación de CA o de CC?
- ¿La computadora está en la red? De ser así, ¿la conexión es por cable o inalámbrica?
- ¿Había alguna aplicación específica en uso cuando ocurrió el problema?
- ¿Se han instalado nuevos controladores o actualizaciones últimamente? De ser así, ¿cuáles son?
- Descripción del problema
- Prioridad del problema

Problema del cliente y del técnico

Descripción del problema del cliente	Documentación técnica
La impresora no imprime.	La impresora imprime una página de prueba, pero no desde una aplicación en especial.
El mouse no funciona.	El mouse está sucio y el usuario no puede controlar el cursor.
No tiene acceso a la red.	El usuario no puede conectarse a la red.
El monitor no funciona.	Se modificó la configuración del monitor. No se pueden ver imágenes en la pantalla.
La computadora no se enciende.	La computadora no inicia el sistema operativo Windows.

10.4 Descripción del entorno del centro de llamadas y las responsabilidades de los técnicos

10.4.3 Descripción de las responsabilidades del técnico de nivel dos

Al igual que para los técnicos de nivel uno, los centros de llamadas a veces tienen nombres diferentes para los técnicos de nivel dos. Estos técnicos se pueden denominar especialistas de producto o personal de soporte técnico. Por lo general, las responsabilidades de los técnicos de nivel dos son similares en todos los centros de llamadas.

El técnico de nivel dos generalmente posee mayor conocimiento sobre tecnología que el técnico de nivel uno o ha trabajado para la empresa durante más tiempo. Cuando un problema no puede resolverse antes de 10 minutos, el técnico de nivel uno prepara una solicitud de trabajo derivada, como se muestra en la Figura 1. El técnico de nivel dos recibe la solicitud de trabajo derivada, en la que consta la descripción del problema. Luego, vuelve a llamar al cliente para realizarle preguntas adicionales y resolver el problema.

La siguiente lista de pautas detalla el momento indicado para derivar un problema a un técnico con más experiencia. Estas pautas son generales; usted debe cumplir la política empresarial de su compañía con respecto a la derivación de problemas.

- Derive los problemas que requieran la apertura de la carcasa del chasis de la computadora.
- Derive los problemas que requieran la instalación de aplicaciones, sistemas operativos o controladores.
- Derive los problemas que requieran mucho tiempo para guiar al cliente hacia la solución, como el cambio del semiconductor de óxido metálico complementario (CMOS, complementary metal-oxide semiconductor).
- Derive las llamadas de fuera de servicio, es decir, cuando toda la red esté fuera de servicio, y un técnico con más experiencia pueda resolver el problema con más rapidez.

Los problemas que requieren la apertura de la computadora necesitan la intervención de un técnico de nivel dos. Los técnicos de nivel dos también pueden emplear el software de diagnóstico remoto para conectarse a la computadora del cliente a fin de actualizar los controladores y el software, acceder al sistema operativo, comprobar el BIOS y reunir información adicional de diagnóstico para resolver el problema.

10.5 Resumen

En este capítulo, aprendió sobre la relación entre las destrezas de comunicación y la resolución de problemas. Aprendió que, para ser un técnico exitoso, debe combinar estas dos destrezas. Asimismo, aprendió sobre los aspectos legales y éticos relacionados con el trabajo con tecnología informática y bienes del cliente.

Es importante recordar los siguientes conceptos de este capítulo:

- Para ser un técnico exitoso, deberá practicar las buenas destrezas de comunicación con los clientes y los compañeros de trabajo. Estas destrezas son tan importantes como la experiencia técnica.
- Siempre debe comportarse de manera profesional ante sus clientes y sus compañeros de trabajo. El comportamiento profesional aumenta la confianza del

cliente y mejora su credibilidad. También debe aprender a reconocer las características típicas de un cliente difícil y aprender qué hacer y qué no durante una llamada con este tipo de cliente.

- Existen técnicas que puede poner en práctica para mantener a un cliente difícil concentrado en el problema durante una llamada. Principalmente, debe permanecer tranquilo y realizar preguntas relevantes adecuadamente. Estas técnicas le permiten mantener el control de la llamada.
- Hay un modo correcto y un modo incorrecto de poner a un cliente en espera o de transferir un cliente a otro técnico. Aprenda cuál es el modo correcto de hacerlo y póngalo en práctica en todo momento. Si realiza cualquiera de estas acciones incorrectamente, puede causar daños graves en la relación que tiene su empresa con sus clientes.
- Netiquette es una lista de normas que se deben aplicar cuando al comunicarse por correo electrónico, mensajes de texto, mensajería instantánea o blogs. Ésta es otra área en la que hacer las cosas en el modo incorrecto puede causar daños graves en la relación que su empresa tiene con sus clientes.
- Debe comprender el acuerdo de nivel de servicio (SLA) de su cliente y cumplirlo. Si el problema no está contemplado dentro de los parámetros del SLA, debe buscar formas positivas de decirle al cliente lo que usted puede hacer para ayudarlo en vez de decirle lo que no puede hacer. En casos especiales, puede derivar la solicitud de trabajo a la gerencia.
- Además del SLA, debe cumplir las políticas empresariales de su compañía. Estas políticas comprenden la forma en que la empresa prioriza las llamadas, la forma y el momento de derivar una llamada a la gerencia y el momento en que usted está autorizado a tomar descansos o salir a almorzar.
- El trabajo de un técnico informático es estresante. Casi nunca tratará con un cliente que tenga un buen día. Para aliviar el estrés, organice su estación de trabajo de la manera más ergonómicamente conveniente que sea posible. Debe practicar técnicas adecuadas de manejo del tiempo y del estrés todos los días.
- Existen aspectos éticos y legales del trabajo en la tecnología informática. Debe conocer las políticas y prácticas de su empresa. Además, es posible que deba familiarizarse con las leyes de derecho de autor y marca comercial de su estado o su país.
- El centro de llamadas es un entorno vertiginoso. Los técnicos de nivel uno y los técnicos de nivel dos tienen responsabilidades específicas. Estas responsabilidades pueden variar levemente de un centro de llamadas a otro.

¿Qué buena regla debe seguir todo técnico de centros de atención al cliente?

- Anticiparse a los hechos y evitar tener que hablar con clientes enojados.
- ✓ Considerar cada nueva llamada de un cliente como si fuera la primera.
- Seguir la primera impresión del cliente y utilizar la etiqueta de la red.
- Concentrarse en solucionar el problema mientras el cliente está hablando.

¿Cuáles son las dos acciones que representan ejemplos de buena etiqueta de red? (Elija dos opciones).

- Evitar que un mensaje de correo electrónico comience con un saludo formal cuando se trata de una respuesta.
- Ayudar a mantener las "guerras de opiniones inflamadas" sólo para causas humanísticas.
- ✓ Verificar la gramática y ortografía antes de enviar un mensaje de correo electrónico.
- ✓ Utilizar combinación de mayúsculas y minúsculas en mensajes de correo electrónico en vez de utilizar todas mayúsculas o minúsculas.
- Responder a las "opiniones inflamadas" pero no a través de mensajes de correo electrónico.

¿Qué es un SLA?

- Es un informe detallado en el que se describen todos los niveles de servicios que se realizaron en un equipo, los cuales están cubiertos por la garantía del fabricante.
- Acuerdo legal entre el cliente y el técnico de servicios en el que se confirman servicios específicos sobre el equipo, los cuales no están cubiertos para ninguna garantía.
- ✓ Acuerdo legal entre el cliente y el proveedor de servicios en el que se confirma un nivel específico de soporte.
- Registro legal de facturas del cliente en el que se muestra que todos los gastos fueron aprobados con anterioridad a la reparación del equipo.

¿Cuál es la responsabilidad principal de un técnico de nivel uno?

- Determinar la causa de problemas informáticos complejos
- ✓ Reunir información del cliente
- Utilizar software de diagnóstico remoto para conectarse a la computadora del cliente
- Resolver problemas informáticos que requieren abrir la computadora

¿Qué tarea es responsabilidad de un técnico de nivel dos?

- Resolver problemas informáticos que se limitan a errores de software
- Reunir información del cliente
- Hacer que el cliente se dirija al proveedor informático adecuado para conseguir ayuda
- ✓ Resolver problemas informáticos que requieren abrir la computadora

¿Cuáles son las dos habilidades más importantes que debe poseer un buen técnico en computación? (Elija dos opciones).

- ✓ Comunicación
- ✓ Reparación de computadoras
- Mantenimiento de tareas
- Jerarquización del trabajo
- Prioridad informática

¿Cuál es la manera adecuada de conducir una llamada telefónica para realizar la resolución de problemas de una computadora?

- Reunir información del cliente en todo momento y escalar el problema.
- Mantener un comportamiento profesional en todo momento.
- Realizar preguntas personales para conocer mejor al cliente.
- Explicar cada paso al cliente para ayudarlo a comprender el proceso de resolución de problemas.

Un usuario realiza una llamada para informar que su nueva computadora está averiada. El técnico determina que el usuario es inexperto y que posee conocimientos limitados sobre tecnología informática. ¿Cómo debe manejar esta llamada el técnico?

- Escribir un breve informe del problema y enviar un técnico al cliente para que resuelva el problema de la computadora.
- Intentar reunir información a través de un simple proceso paso a paso para determinar el problema.
- Explicar los términos técnicos a los clientes a fin de instruirlos para que puedan describir el problema.
- Hacer que los usuarios visiten varios sitios Web para ayudarlos a identificar el problema.

Un cliente realiza una llamada para solicitar ayuda con un código de error que se visualiza en una computadora que ejecuta Linux. El técnico tiene poca experiencia en Linux. ¿Qué debe hacer el técnico?

- Intentar realizar la reparación de todas maneras.
- Disculparse con el cliente e informarle que espera recibir capacitación sobre Linux en el futuro.
- Reunir información sobre el problema y escalar la llamada a un técnico de nivel dos.
- Hacer que el cliente visite el sitio Web del fabricante.