PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **Técnico en sistemas**
- Código del Programa de Formación: 233101
- Nombre del Proyecto
- **Implementación de una mesa de ayuda (help desk) para la resolucion de incidentes de mantenimiento preventivo, predictivo de equipos de computo y de redes de datos en las organizaciones, a partir de una herramienta informática.**
- Fase del Proyecto
  ANÁLISIS
- Actividad de Proyecto:
  RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN
- Competencia
  Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios
- .Resultados de Aprendizaje Alcanzar: **organizar las solicitudes de servicio según procedimientos técnicos establecidos.**
- **Duración** de la Guía
  40 Horas.

2. PRESENTACIÓN

El soporte técnico de mantenimiento de equipos de cómputo e instalación de redes es un servicio necesario para todas las empresas, pues con la implementación de unidades de apoyo y mantenimiento se busca mejorar la eficiencia en los procesos integrales de soporte, de forma tal que se brinde servicio a equipos de cómputo, periféricos, software, dispositivos activos de interconexión e infraestructura de red, por parte de personal que proporcione dicho soporte de manera general reduciendo costos, tiempos de atención y calidad en el servicio.

En esta guía nuestros aprendices aprenderán acerca de las necesidades empresariales de las TIC, las diferentes técnicas de atención al cliente, gestión eficaz de conflictos, y demás estrategias de comunicación efectiva que permitan guiar a un cliente o usuario a la solución de su problema, ayudando a tener una perspectiva mucho más práctica de lo que es una mesa de ayuda, una estructura de soporte efectiva y resolutiva para cualquier entorno, permitiendo formar excelentes profesionales TI con alta capacidad y posibilidad de empleo en una rama creciente hacia el éxito.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de Reflexión inicial.

Actividad # 1: Identificar palabras relacionadas a la importancia que tiene el cliente en la empresa a través de una sopa de letras

Resolver la sopa de letras identificando diferentes elementos o palabras relacionadas a la importancia que tiene el cliente para una empresa y resolver la frase al final del recuadro con las palabras encontradas.

E	O	I	K	E	A	A	S	I	B	D	J	R	I	X	M	R	Y	O
C	Z	M	T	C	U	O	B	C	J	T	Z	L	Q	D	R	Y	I	D
E	L	O	E	A	T	O	L	O	C	O	T	O	R	P	O	Q	S	O
R	D	I	L	R	N	O	I	C	N	E	T	A	C	V	S	R	A	I
E	R	J	E	D	O	B	A	Z	E	I	N	G	R	E	S	O	T	Z
Q	M	P	M	N	F	I	A	E	C	M	P	E	R	E	S	O	I	T
U	X	L	E	E	T	C	R	T	M	X	P	V	C	J	D	U	S	R
E	U	D	N	I	O	E	T	A	Y	P	I	L	C	X	D	N	F	R
R	F	A	T	T	N	S	E	U	T	C	R	E	E	F	K	P	A	E
I	U	O	O	O	R	C	M	R	I	I	D	E	Q	A	O	D	C	D
M	R	T	S	N	D	A	I	O	O	Z	C	O	S	R	D	H	C	N
I	U	C	F	D	I	K	B	D	I	D	C	I	T	A	R	O	I	E
E	U	U	W	C	D	G	N	A	E	E	A	A	L	I	V	O	O	T
N	N	D	E	L	M	A	U	K	J	N	F	C	E	B	X	F	N	A
T	I	O	Q	E	J	C	T	K	J	O	T	E	R	Q	U	E	W	S
O	M	R	W	M	D	E	C	T	L	F	D	E	C	E	H	P	B	I
S	M	P	L	N	D	T	S	I	O	Z	W	V	S	T	M	R	N	T
R	C	Z	I	S	A	S	O	M	Z	D	U	O	V	C	A	I	O	A

Frase:

Dicen los _____que el _____ es uno de los _____ màs importante de una _____, porque sin _____ no hay _____, sin _____ no hay fuente de _____, es el mejor medio _____, es quien permite dar _____ a la _____, por lo que el _____ debe ofrecer un buen _____ de calidad, _____ correctamente sus _____, dar importancia a los pequeños _____ y la _____ debe establecer y presentar un buen _____ de _____ y excelente _____ del _____ o _____ para garantizar la _____ del mismo y su crecimiento exponencial en el _____.

Evidencias/producto/resultado/estrategia: Guardar evidencia en el portafolio del aprendiz/evidencias/atención requerimientos del cliente/actividad #1. reflexion_sopa de letras
Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje- Meet(ambiente virtual)
Materiales: Computador con conexión a internet, Microsoft Word o programas que permitan editar texto, cuaderno, lapicero.

Actividad # 2. Realizar su aporte de la importancia del cliente en la empresa a través del Foro **"su majestad el Cliente"**

Socializar la frase encontrada en la actividad #1.Reflexión Sopa de letras. con el instructor y sus compañeros y resolver el foro **"su majestad el Cliente",** ubicado en la plataforma territorio/ foros / y responda con sus propias palabras, haciendo buen uso de las reglas ortográficas, la veracidad o falsedad de la siguiente frase del autor Joaquin Peon Escalante **" Ahora ya manda el que compra, no el que produce".** Justifique su respuesta

Evidencias/producto/resultado/estrategia: Foro " **su majestad el Cliente"**
Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje, Meet (ambiente virtual)
Materiales: Computador con conexión a internet, Microsoft Word o programas que permitan editar texto, cuaderno, lapicero.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje

Actividad # 1. Identificar las diferentes acciones que se deben considerar en la práctica de servicio al cliente por medio del caso de estudio planteado.

Lea atentamente el caso presentado, tomar apunte de acciones que usted considera importante realizar para mejorar algunas situaciones y al finalizar la lectura, responda las preguntas planteadas haciendo buen uso de las reglas ortográficas y de redacción.

La empresa XYZ, está conformada por 1500 empleados, de los cuales requieren equipos de cómputo 1300, Todos los días se presentan los siguientes problemas en promedio.

20 de los empleados presentan problemas en los programas manejados para atención de requerimientos de clientes, guardar los procesos contables, hojas de vida, requerimientos de talento humano, entre otros. 25 empleados presentan problemas con sus equipos de computo porque no enciende, se desconfigura etc. 20 empleados presentan problema para conectarse a internet.
18 empleados las partes de los equipos de computo y/o perifericos como impresoras y teléfono fax no funcionan.

La empresa invierte alrededor de $25.000.000 mensuales en un equipo de soporte de 7 técnicos donde se identifica que:

1. Cuando se llama a la oficina de soporte técnico el teléfono está ocupado porque son varias personas requiriendo los servicios.
2. El soporte técnico se demora mucho en asistir al sitio, algunas veces puede atender el caso el mismo día y otras veces se debe esperar varios días o pagársele horas extras, ya que se encuentra realizando otros trabajos, lo que reduce la productividad del día y debe dar prioridad a la persona que primero lo llama.
3. Cuando el técnico asiste al sitio se encuentra con las siguientes situaciones con los usuarios:
    - El usuario no digito bien su contraseña
    - El usuario no sabe cómo usar un programa propio de la empresa
    - El usuario no tiene conocimientos básicos de software y herramientas de oficina (Word, Excel, power point)
    - Los mensajes de error se presentan por que se cayó el internet.
    - El sistema genera un mensaje de virus y el usuario le da aceptar a los mensajes que aparecen en pantalla porque no los entiende
    - La impresora genera un error porque se atascó el papel lo que retrasa el trabajo de 10 personas por área
    - El internet se cayó porque el cable de red se encontraba flojo
    - La tarjeta de red (permite crear la conexión con internet) se daño
    - Entro un virus en el sistema….. etc

El gerente decidio llamar a los técnicos de soporte y solicitar un reporte de los incidentes encontrados durante el mes y el estado de cada servicio: equipos arreglados, problemas resueltos, problemas que aún no se logran resolver… Pero al tener tanto movimiento no les dio tiempo a los tecnicos de documentar los diferentes casos

La empresa busca la manera de centralizar los servicios y que todos los problemas se resuelvan en el menor tiempo posible, que los usuarios estén mas capacitados, el soporte técnico sea casi inmediato de manera que se eviten tiempos improductivos de los trabajadores, ahorrar dinero ya que el costo de soporte técnico es muy elevado al mes y tener los reportes de cada servicio y su valor detallado cada mes .

Responder las siguientes preguntas:

¿Qué recomendaciones le darías a la empresa teniendo en cuenta tres aspectos: Tiempo, costo y productividad?
¿Crees que las TIC aportan un papel importante en la productividad de la empresa?. Justifica tu respuesta.
¿ Cuál consideras que hubiese sido tu reacción al identificar que el problema de los usuarios es "obvio" para ti?. ¿De que manera responderías?. Justifica tu respuesta.
¿Consideras que los técnicos hicieron bien en no tener el registro de los casos que trabajaron durante el mes?. Justifica tu respuesta
¿Consideras que existe algún elemento ofimático que puedan usar los técnicos para llevar con mayor orden sus actividades?
¿Consideras importante la implementación de soporte en línea (personas resolviendo el problema por teléfono y remotamente desde el pc)?

Evidencias/producto/resultado/estrategia: Subir archivo al portafolio del aprendiz/evidencias/atención de requerimientos del cliente/Actividad #1.contextualización- estudio de caso empresa xyz
Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje, Meet (ambiente virtual)
Materiales: Computador con conexión a internet, Microsoft Word o programas que permitan editar texto, cuaderno, lapicero.

ACTIVIDAD #2. Identificar los conceptos que se deben tener en cuenta en una mesa de ayuda a través de un taller.

El aprendiz conformará grupos de máximo tres (3) personas y desarrollarán el cuestionario "taller de servicio al cliente", el cual podrán encontrar en la ubicación indicada por el instructor, para el desarrollo del taller deben apoyarse de internet y tomando como referencia el material de apoyo del curso Fundamentos de la atención al cliente para profesionales IT, encontrado en la plataforma LinkedIn learning
Una vez finalizado el taller, cada grupo debe elegir un representante para socializar las respuestas y realizar retroalimentación en conjunto con el instructor y compañeros de la ficha.
Evidencias/producto/resultado/estrategia: Debe enviar este archivo de Word (Taller servicio al cliente); en la plataforma Territorium/ ficha técnica "SISTEMAS"/ Evidencias/ Taller servicio al cliente. Además en el drive/portafolio del aprendiz/ Evidencias de aprendizaje/atender requerimientos del cliente.
Ambiente requerido: Ambiente de formación – Meet (Ambiente virtual)
Materiales: Computador con conexión a internet, herramientas ofimáticas.

3.3 Actividades de Apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

ACTIVIDAD #1.Diseñar un guión de los momentos representativos de atención al cliente a través del uso de herramientas digitales

"La empatía es la capacidad de entender y compartir los sentimientos de la otra persona. Podemos expresarlo de diferentes modos, por ejemplo, si alguien nos sonríe, le devolvemos la sonrisa". *1

Teniendo en cuenta la definición anterior y tomando como referencia el material de apoyo del curso Fundamentos de la atención al cliente para profesionales IT, encontrado en la plataforma LinkedIn learning y plataforma territorio/ material de apoyo, deben crear en un documento de Word un archivo llamado "Guión para atender un cliente" que debe contener tres guiones: lo que el asesor del helpdesk debe decir durante los tiempos de atención al cliente; el inicio, procesos de tiempos de espera y finalización en la atención al cliente.

Esta actividad se evaluará con el instrumento de evaluación "Lista de chequeo Crear guion atención al cliente"

Evidencias/producto/resultado/estrategia: Enviar en un archivo jpg, mp3,, mp4 (**guion para atender a un cliente**); Además en el drive/portafolio del aprendiz/ Evidencias de aprendizaje/atender requerimientos del cliente/ Guía servicio al cliente.

Ambiente requerido: Ambiente de formación – Meet (Ambiente virtual)
Materiales: Computador con conexión a internet, herramientas ofimáticas.

.

3.4 Actividad de transferencia

Actividad #1 Realizar una Simulación atención de los diferentes tipos de al cliente a través de herramientas digitales

Apoyándose en la lectura del artículo "¡10 Consejos para la resolución de conflictos con clientes! que se encuentran en la siguiente página web https://es.semrush.com/blog/resolucion-conflictos-clientes/, el artículo "10 consideraciones para decirle no a un cliente y no morir en el intento" que se encuentran en la siguiente página web https://bienpensado.com/consideraciones-para-decirle-no-a-un-cliente/ y el material de apoyo en la carpeta de videos, realizar una simulación de un caso que represente 3 tipos de clientes manejando el protocolo de resolución de conflictos, y técnicas para decir no al cliente.

Para el desarrollo de esta actividad se pueden apoyar en las herramientas tics disponibles tales como: tiktok, watsapp, meet, Skype, movie maker, software de edición de videos y audios. Que considere útil para crear un archivo multimedial (video, audio) que represente dichas situaciones.

Esta actividad se evaluará con el instrumento de evaluación "Rubrica simulacion guion atención al cliente"

Evidencias/producto/resultado/estrategia: Debe enviar el archivo de multimedia "Audio, Video" (**Simulación de atención al cliente**); en la plataforma Territorium/ ficha técnica "SISTEMAS"/ Evidencias/ Taller servicio al cliente.
Además en el drive/portafolio del aprendiz/ Evidencias de aprendizaje/Guía servicio al cliente.

Ambiente requerido: Ambiente de formación - Meet
Materiales: Computador con conexión a internet, herramientas ofimáticas, herramientas digitales para la edición de audio y videos.

Actividad # 2 Identificar los diferentes conceptos de servicio al cliente a través del quizz

Mediante el uso de la herramienta colaborativa Quizizz, participa del juego interactivo, Servicio al cliente; en el cual se realizarán unas preguntas relacionadas con el tema: Generalidades del servicio al cliente. A medida que va contestando se va avanzando en el cuestionario de modo que al finalizar se da el resultado y el puesto en el que quedaste entre los participantes del juego. Para participar sigue las siguientes indicaciones:

1. Ingresa a un explorador y coloca: http://quizizz.com/join/
2. Una vez entrados en la página escribir el código del juego de acuerdo a las indicaciones del instructor y presiona clic en la opción proceder
3. ¡Ingresa tu nombre y primer apellido y luego presiona clic en la opción Unirse a partida!
4. Selecciona un avatar y espera el inicio del juego.
5. Contesta las preguntas que van apareciendo, recuerda que es un concurso entre varios participantes, y que se otorgan buenos puntajes de acuerdo al tiempo que se van contestando las preguntas.
6. Una vez terminado el juego, el instructor dará los puntajes a los participantes y el puesto en el que se quedó
7. Tomar evidencia del puntaje y puesto obtenido en un archivo de Word.

Evidencias/producto/resultado/estrategia: Debe enviar un archivo de Word con el pantallazo del puntaje y puesto obtenido en el quizz (**¿Que se aprendió sobre el servicio al cliente?**); en el drive/portafolio del aprendiz/ Evidencias de aprendizaje.

Esta actividad se evaluará con el instrumento de evaluación ”Cuestionario atención al cliente”

Ambiente requerido: Ambiente de formación - Meet
Materiales: Computador con conexión a internet, herramientas ofimáticas.

Actividad # 3 Desarrollar un sistema de help desk haciendo uso de herramientas web 2.0

Diseñar un sistema de HELP DESK utilizando las herramientas GOOGLE FORMS Y APPSHETS, TRELLO que incluya el formulario para reportar el incidente y la gestión del Ticket utilicen el material de apoyo denominado “**creación de formularios. Ppsx”** y **“creación de un helpdesk utilizando google forms y appsheets.ppsx**”, trello o la que su instructor considere que se debe aplicar.

Evidencias/producto/resultado/estrategia: Aplicativo HELP DESK implementado en las plataformas de google forms y Appshets

Ambiente requerido: Ambiente de formación – Meet, Google Forms y AppShets

Materiales: Computador con conexión a internet, herramientas ofimáticas.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Prueba de conocimiento ¿Qué se aprendio sobre servicio al cliente?	Identifica los conceptos básicos de servicio al cliente? ¿Reconoce los conceptos y manejo del help desk?	**Técnica:** Solución de preguntas **INSTRUMENTO:** Cuestionario
Evidencias de Desempeño: Crear Guion para atender a un cliente Sistema de Help desk	¿Reconoce los protocolos de servicio al cliente?. ¿Reconoce los protocolos de un asesor de help desk?	**Técnica:** Simulacion **INSTRUMENTO:** Lista de chequeo
Evidencias de Producto: Crear Simulacion de atención al cliente Sistema de Help desk	Aplica correctamente los conceptos de servicio al cliente en un help desk?	**Técnica:** simulacion **Instrumento:** Lista de chequeo

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ASERTIVIDAD: es la capacidad de solucionar problemas estratégicos y poder diferenciar la agresividad y pasividad, debemos ser consistentes tener las ideas claras, equilibradas para poder llegar a ser asertivos dando a conocer nuestro punto de vista.

BUZÓN DE SUGERENCIAS: está diseñado para que los consumidores sin necesidad de escribir su nombre o sepan quién es da la opinión de cómo le para rece el servicio o lo atención prestada en el establecimiento.

CICLO DE SERVICIO: Es la cadena que forma todos los momentos de verdad que el cliente ha tenido la oportunidad de vivirlos, esto ayuda también a las personas que prestan un servicio para mejorarlo y conocer las necesidades del cliente.

CLIENTE: es la persona que adquiere nuestros productos o servicios, con la finalidad de suplir una necesidad que para él es básica e impórtate en ese momento. Ellos son los más importantes de nuestra empresa gracias a ellos es la productividad.

COMPETITIVIDAD: es la capacidad de un negocio o empresa para crear estrategias que lo ayuden a adquirir una posición vanguardista en el mercado. Se destaca la habilidad, recurso o conocimiento que dispone una empresa de la cual carecen sus competidores.

CULTURA ORGANIZACIONAL: es el conjunto de normas que se tengan en una organización en todas sus áreas basadas en respeto, valores, ética, integridad, actitudes, hábitos todo esto genera una persona íntegra y un ambiente laboral bueno.
GARANTÍA DE LA CALIDAD: comprende todas aquellas actividades de una empresa u organismo para conseguir y demostrar la calidad en ésta.

GESTIÓN: es la dirección o administración de un negocio, que lo guía hacia un mismo camino lo cual lo puede llevar a la excelencia.

INSATISFACION: Es cuando un cliente no se siente satisfecho con el servicio o producto que le están brindando la empresa, ya sea por su mala atención o el desempeño del producto no alcanza a sus expectativas frente a su necesidad.
SERVICIO: es la combinación de varias cualidades (intangibles) como desempeño, esfuerzo, atención y otros tangibles como un trato amable, un obsequio, los muebles de la sala de recibo entre otros.

SISTEMA: es la forma de manjar las normas o procedimientos con un orden lógico para la empresa, para ordenar el funcionamiento de una colectividad.

CALL CENTER Centro de llamadas telefónico para la atención de consultas y trámites presentados por clientes y usuarios.
GESTIÓN: Es un trámite relacionado a un producto y/o servicio financiero contratado por el cliente, al cual se le asigna un número único de identificación.
NOTIFICACIÓN: Etapa en la cual se hace del conocimiento del cliente la respuesta a la gestión o reclamo presentado.
QUEJA: Manifestación verbal o escrita de inconformidad expresada por el cliente, por su insatisfacción con respecto a un producto o servicio contratado, un proceso determinado o el trato recibido del personal del Banco. La respuesta al cliente puede requerir de un trámite, tiempo para su evaluación, resolución y comunicación.

RECLAMO: Es la solicitud formal que un cliente presenta por su inconformidad ante un servicio o producto contratado, el cual puede requerir de un trámite, tiempo para su evaluación, resolución y comunicación.
RESOLUCIÓN: Es la respuesta brindada al cliente ante una queja, reclamo o sugerencia, así como la ejecución de las acciones que se deriven de esa respuesta.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- LINKEDIN-LEARNING –*FUNDAMENTOS DE LA ATENCION AL CLIENTE PROFESIONAL IT*
- https://helppeoplecloud.com/sitio/archivos/14563
- https://www.imagenoptica.com.mx/pdf/revista30/cliente.htm
- https://www.youtube.com/watch?v=jkHp3ayoMAc&t=1331s
- https://www.youtube.com/watch?v=BAqL4LTiEIM&t=4s
- https://www.youtube.com/watch?v=oh7gOVKNpTs

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Equipo ejecutor técnico en sistemas	Instructor SENA	Integración con la Media Técnica	15/04/2020

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

Abril 03 de 2020
Videoconferencia equipo asignado de sistemas para desarrollo de guias
Objetivo: Desarrollar guìa de aprendizaje del resultado de aprendizaje “ORGANIZAR LAS SOLICITUDES DE SERVICIO SEGÚN PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS ESTABLECIDOS”. actividades:
1. Revision de material que cada instructor considero importante
2. Elecciòn de material de apoyo
3. Asignaciòn de actividades lùdicas
4. Revisiòn de actividades y retroalimentaciòn Hora: 8:00 a 10:00 am y 12:00 a 5:00 pm