3.2.2 Alistamiento, configuración y reporte de fallas de la plataforma omnicanal

Objetivo: Alistar y verificar el funcionamiento de una plataforma omnicanal, incluyendo la simulación y el reporte técnico de una falla.

RÚBRICA ANALÍTICA

Resultado de Aprendizaje:	RAP 1 — Apropiar canales de comunicación
Aprendiz:	_____
Fecha:	_____ **Instructor(a):** Bibiana Zuluaga Z.

Producto a evaluar: Checklist de alistamiento de plataforma y reporte de falla simulada.

Criterio	Excelente (4)	Bueno (3)	Aceptable (2)	Insuficiente (1)
Alistamiento de la plataforma	Cumple completamente: aplica el checklist de alistamiento verificando canales activos y parámetros de configuración	Cumple en su mayoría: aplica el checklist de alistamiento verificando canales activos y parámetros de configuración, con detalles menores por ajustar.	Cumple parcialmente: aplica el checklist de alistamiento verificando canales activos y parámetros de configuración, requiere ajustes importantes.	No cumple o cumple mínimamente con: aplica el checklist de alistamiento verificando canales activos y parámetros de configuración.
Verificación de funcionamiento	Cumple completamente: verifica el funcionamiento de al menos 2 canales de comunicación siguiendo un procedimiento técnico	Cumple en su mayoría: verifica el funcionamiento de al menos 2 canales de comunicación siguiendo un procedimiento técnico, con detalles menores por ajustar.	Cumple parcialmente: verifica el funcionamiento de al menos 2 canales de comunicación siguiendo un procedimiento técnico, requiere ajustes importantes.	No cumple o cumple mínimamente con: verifica el funcionamiento de al menos 2 canales de comunicación siguiendo un procedimiento técnico.
Simulación de falla	Cumple completamente: simula una falla de plataforma y documenta el reporte según protocolo de escalamiento	Cumple en su mayoría: simula una falla de plataforma y documenta el reporte según protocolo de escalamiento, con detalles menores por ajustar.	Cumple parcialmente: simula una falla de plataforma y documenta el reporte según protocolo de escalamiento, requiere ajustes importantes.	No cumple o cumple mínimamente con: simula una falla de plataforma y documenta el reporte según protocolo de escalamiento.
Calidad del reporte técnico	Cumple completamente: redacta el reporte de falla con claridad técnica y siguiendo el protocolo establecido	Cumple en su mayoría: redacta el reporte de falla con claridad técnica y siguiendo el protocolo establecido, con detalles menores por ajustar.	Cumple parcialmente: redacta el reporte de falla con claridad técnica y siguiendo el protocolo establecido, requiere ajustes importantes.	No cumple o cumple mínimamente con: redacta el reporte de falla con claridad técnica y siguiendo el protocolo establecido.

Puntaje obtenido: _____ / 16 puntos

Observaciones generales:

3.2.2 Alistamiento, configuración y reporte de fallas de la plataforma omnicanal

Objetivo: Alistar y verificar el funcionamiento de una plataforma omnicanal, incluyendo la simulación y el reporte técnico de una falla.

Firma del instructor(a): _____

Firma del aprendiz: _____