

SECTOR CONTACT CENTER

MAPA FUNCIONAL

Representante de Atención al Cliente en Soporte Técnico

Propósito clave: Asistir al usuario en línea en la resolución de problemas técnicos en soportes y sistemas preservando la confidencialidad de los datos, identificando el motivo de consulta conforme los procedimientos de la organización.

UNIDAD DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
<p>1. Operar los sistemas conforme los procedimientos internos de la organización.</p>	<p>1.1 Verificar el funcionamiento de los equipos cotejando las respuestas del sistema según procedimientos internos. 1.2 Registrar el ingreso y la salida en el sistema de la organización de acuerdo a procedimientos internos. 1.3 Controlar los sistemas informáticos del cliente cotejando su pertinencia conforme problemática detectada.</p>
<p>2. Diagnosticar operativamente anomalías en soportes y sistemas utilizados por el usuario en forma remota recolectando datos fiables para la resolución de la problemática aplicando los procedimientos de la empresa cliente.</p>	<p>2.1 Relevar la información relativa al usuario verificando la pertinencia de los datos asentados en el sistema aplicando los procedimientos de la empresa cliente. 2.2 Diagnosticar las anomalías identificando las situaciones problemáticas y seleccionando la alternativa de resolución de acuerdo a los procedimientos de la empresa cliente.</p>
<p>3. Asistir técnicamente al usuario en la resolución de problemas y en la instalación en soportes, sistemas conforme instructivos de trabajo.</p>	<p>3.1 Verificar el funcionamiento de los soportes y sistemas utilizados por el usuario en forma remota considerando la anomalía detectada y los instructivos de trabajo. 3.2 Asistir al usuario en la instalación del soporte y sistemas asegurando los aspectos técnicos de la configuración inicial para contribuir al normal funcionamiento del servicio.</p>