

Centro de Soporte Técnico y Atención a Clientes



Manuales operativos EdTUM

Manual: EdTUM-MO-009

El Centro de Soporte Técnico y Atención a Clientes de EdTUM es el encargado de brindar asistencia técnica a los usuarios de los servicios de la organización. Este departamento es responsable de garantizar que los clientes reciban la atención adecuada y oportuna en caso de requerir soporte técnico, así como de resolver cualquier problema que pueda presentarse en los servicios de EdTUM.



**CENTRO DE
SOPORTE TÉCNICO Y
ATENCIÓN A CLIENTES
EdTUM**

Responsabilidades del Centro de Soporte Técnico y Atención a Clientes

1.1. Brindar atención al cliente y resolver sus dudas o problemas relacionados con los servicios de EdTUM: El Centro de Soporte Técnico y Atención a Clientes debe adoptar un enfoque proactivo y amigable para interactuar con los clientes, ofreciendo soluciones rápidas y efectivas a sus consultas y problemas. Se espera que los agentes de soporte sean empáticos y capaces de comunicarse de manera clara y efectiva.

1.2. Registro y categorización de tickets: Para garantizar una gestión eficiente de las solicitudes de soporte, se requiere un sistema de registro y categorización robusto. Cada ticket debe ser asignado a un agente con la experiencia adecuada para resolver el problema, asegurando una atención especializada.

1.3. Cumplimiento de niveles de servicio: Es imperativo que el Centro cumpla rigurosamente con los acuerdos de niveles de servicio (SLA) establecidos con los clientes. Esto implica gestionar los tiempos de respuesta y resolución de manera eficiente y transparente.

1.4. Información actualizada: Los agentes deben mantenerse informados sobre las últimas actualizaciones de los servicios de EdTUM y deben ser capaces de comunicar estas novedades a los clientes de manera clara y precisa. Esto contribuye a la confianza del cliente en la organización.

1.5. Seguimiento de tickets: La responsabilidad no termina con la apertura de un ticket; es esencial dar seguimiento hasta que el problema del cliente se resuelva satisfactoriamente. Esto puede requerir una comunicación continua con el cliente para verificar que sus expectativas se cumplan.

1.6. Registro detallado: La documentación adecuada es esencial. Cada solicitud y su resolución deben ser registradas de manera minuciosa, incluyendo fechas, detalles técnicos y procedimientos utilizados. Esto no solo ayuda a garantizar la satisfacción del cliente, sino que también proporciona una valiosa base de conocimiento para futuros problemas similares.

1.7. Integridad y disponibilidad de datos: Además de proporcionar soporte al cliente, el Centro es responsable de salvaguardar los datos generados por la organización y sus clientes. Esto incluye la protección contra pérdidas de datos, brechas de seguridad y garantizar que los datos estén disponibles cuando se necesiten.

1.8. Procesamiento y protección de datos: El Centro debe seguir estrictamente todas las regulaciones de privacidad y seguridad de datos vigentes para proteger la información confidencial de los clientes y de la organización. Esto implica la implementación de políticas de acceso, encriptación de datos y medidas de seguridad adecuadas.

1.9. Apoyo a otros departamentos: La colaboración con la Coordinación de Voluntarios y el Departamento de Capacitación es esencial para garantizar que estos departamentos funcionen sin problemas. Esto incluye la gestión de bases de datos, la distribución de información relevante y el soporte en las áreas que requieran asistencia técnica.

1.10. Administración integral: Como pilar administrativo de la institución, el Centro debe abarcar todas las tareas administrativas que se deriven de la misión de EdTUM. Esto incluye la gestión de recursos, presupuestos, informes de gastos y cualquier otra tarea relacionada con la administración de la operación diaria.

Responsabilidades del Director del Centro de Soporte Técnico y Atención a Clientes

2.1. Supervisión del equipo: El Director debe liderar y motivar al equipo de soporte técnico y atención a clientes, asegurando que cada miembro sea capaz de desempeñar su rol de manera efectiva y con entusiasmo.

2.2. Planificación estratégica: Participar en la planificación estratégica del Centro implica definir objetivos a largo plazo, identificar oportunidades de mejora y establecer una dirección clara para el departamento.

2.3. Recursos y capacitación: El Director debe gestionar los recursos financieros y humanos necesarios para que el Centro opere de manera efectiva. Esto incluye la formación constante del personal para mantenerlo actualizado en las últimas tecnologías y servicios de EdTUM.

2.4. Reportes y métricas: Generar informes periódicos que incluyan métricas clave para evaluar el desempeño del departamento. Estos informes deben utilizarse para tomar decisiones basadas en datos y mejorar continuamente el servicio al cliente.

2.5. Relaciones interdepartamentales: Fomentar relaciones sólidas con otros departamentos es fundamental para asegurar una colaboración efectiva. El Director debe facilitar la comunicación y la cooperación entre su departamento y otros sectores de la organización.

2.6. Garantizar la protección de datos: El Director debe liderar los esfuerzos para garantizar que se cumplan todas las regulaciones de protección de datos y seguridad de la información, estableciendo políticas y procedimientos adecuados.

2.7. Desarrollo y mejora continua: Promover una cultura de mejora constante es esencial. El Director debe alentar a su equipo a identificar oportunidades de mejora, implementar cambios y evaluar regularmente la eficacia de las prácticas existentes.

El Centro de Soporte Técnico y Atención a Clientes es un componente esencial en el funcionamiento de EdTUM, y su éxito depende de la dedicación, la calidad del servicio y la gestión efectiva. La colaboración y el enfoque en la excelencia son los pilares que garantizan el cumplimiento de los objetivos de la organización y la satisfacción de nuestros clientes.