

**Informe Final Testeo de conocimientos
específicos de iPhone**



Mario Saavedra – Apple Specialist

Descripción:

El siguiente informe quiere dar a conocer el nivel de conocimientos específicos que posee el equipo que estará a cargo del callcenter para iPhone. En el análisis se detectan claramente las áreas débiles de conocimiento tanto específico como general y muestra efectivamente quien está o no capacitado para dar una atención satisfactoria a los clientes. Esto es, responder con propiedad, seguridad y ser totalmente claro en la entrega de la información.

Conocimientos específicos sobre iPhone:

El equipo tiene conocimientos muy básicos. Este tipo de información que manejan es claramente lo que está publicado en Internet en los sitios de Apple y otros de terceras partes. Aunque manejan ciertas etapas de configuración, gracias a que conocen el iPod Touch (algunos no saben como se llama le dicen itouch...) no creo que estén capacitados para asesorar a clientes con problemas.

Es necesario repasar 1 a 1 diferentes etapas tanto de configuración como de seteos propios del usuario. Ello podría asegurar que el equipo pueda anticiparse a posibles errores del usuario, quienes no dan cuenta de los pasos que siguieron durante la manipulación del equipo. Esto es más que importante a la hora de atender a clientes que no saben lo que hacen (la mayoría).

Un tema no menor es la falta de equipos para manipulación y testeo. Es importantísimo que haya una instancia experiencial de usabilidad. El marco teórico es bueno, siempre y cuando, vaya acompañado de la parte empírica.

Conocimientos sobre la plataforma Mac:

Lamentablemente el 98% del equipo de soporte no conoce la plataforma. Algunos manejan configuraciones de Internet y redes puesto que trabajaron asistiendo a clientes de Internet en otras compañías. Saben características simples y comunes, más bien dadas a conocer por la web de Apple, información simple y precisa al alcance de cualquier persona.

Es absolutamente necesario contar por lo menos con un equipo Mac para resolver consultas a Apple users, testear y experimentar. Hay que tomar en cuenta que la estadística dice que un iPhone user se convertirá en un Apple user al cabo de 6 u 8 meses, por lo que a las consultas se sumarán problemas de sistema operativo Mac OS X.



Puntos Críticos a resolver:

- Conocimientos sobre Mac OS X.
- Configuración avanzada de iPhone y detección de problemas.
- Investigación en Internet. Foros, sitios relacionados y bases de información más importantes.
- Trucos de usabilidad y generalidades
- Repositorio de información

Conocimientos sobre Mac OS X:

Curso rápido de introducción al Mac donde veremos configuración de sistema, usabilidad de interfaz y características técnicas. Claramente repasaremos iTunes y conectividad del iPhone.

Configuración avanzada:

Descripción paso a paso de todas las instancias de configuración del iPhone.

Investigación en Internet:

Recorrido rápido por sitios de terceras partes y sobre todo el de Apple Support, donde hay que conocer y entender la lógica de búsqueda de información para sacar el máximo provecho. Esto es en inglés, por lo que crearemos un pequeño Glosario de ayuda para esta gestión.

Trucos de usabilidad y generalidades:

Traspasaré datos importantes sobre usabilidad, trucos de configuración y datos útiles de nivel experiencial.

Repositorio de información:

Este punto es crítico en el buen desarrollo del equipo y apoyo constante a la gestión de atención a cliente. En MacGenio podemos desarrollar un sistema de información de base de datos, actualizable por usuarios de diferentes perfiles. Esto podría ser vital en la labor de documentar cada experiencia para ser compartida a través de un sistema colaborativo de búsqueda y respuesta instantánea.



Tabla de resultados:

1- Andres Perez	= 36
2- Carlos Medina	= 46
3- Hugo San Juan	= 46
4- Leslie LAbourdette	= 50
5- Francisco Yañes	= 50
6- Cristobal Délano	= 53
7- Miguel Albornoz	= 53
8- Ricardo Santangelo	= 53
9- Guillermo Rivas	= 53
10- Carolina del Rio	= 56
11- Marco Justianiano	= 56
12- Eliazar Cabrera	= 56
13- Juan García	= 56
14- Criastian Alonso	= 60
15- Juan Tapia	= 60
16- Roxana Menares	= 60
17- Antonio Ramirez	= 60
18- Alberto López	= 60
19- Alex Jara	= 60
20- Tomás Salas	= 63
21- Sebastián Aste	= 66
22- Felipe López	= 66
23- Brenda Sepúlveda	= 70
24- Patricio Veloso	= 73
25- Alejandro Ceballos	= 73
26- Felipe Merino	= 80
27- Rodrigo Sandoval	= 83

Los resultados arrojan 9 personas muy débiles en conocimientos, 12 con conocimiento medio y 5 con conocimiento alto. Teniendo en cuenta el análisis anterior, propongo idear la manera de tener a los 5 puntajes más altos como apoyo de grupos de trabajo.

