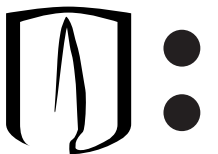


Tecnología Uniandes

# Oxígeno del Servicio

Un decálogo de buenas prácticas para respirar el servicio que queremos dar y recibir.  
#RespiremosServicio



# ESCUCHEMOS

Cuando el **usuario** esté molesto y lo manifiesta por el canal de comunicación, no sigamos contestando por el canal, escuchémoslo y **visitémoslo virtualmente**.





# COMUNIQUE- MONOS Y ACTUEMOS

Hay solicitudes o incidentes que requieren muchos más esfuerzos, por eso, busquemos **actuar pronto**, comunicándonos con nuestros compañeros para encontrar una **solución conjunta**, si no sabemos, **preguntemos**, analicemos casos similares y sobre todo, **avisémosle al usuario** que estamos a la cabeza apoyándolo.

# POR CADA NO, TRÁEME DOS SÍ

Reactivemos nuestra **creatividad** buscando opciones entre nosotros, basándonos en la **necesidad del usuario** y no en el habilitador, no todo se resuelve con tecnología. A veces solo tendremos **soluciones** alternativas, otras veces serán las definitivas, sin embargo, dejemos de lado el '*no se puede*' y **encontremos todos los 'sí'** posibles.





# DEL “MÁS RÁPIDO DEL OESTE” A “SER EL MEJOR EN LO QUE HACES”

Liberar la **lista de casos** es cosa del **pasado**. Ahora se trata de **acompañar al usuario**, apoyarlo, no dejarlo hasta encontrar una solución y buscar siempre que se vaya **sintiendo** que recibió el **mejor servicio**.

# LAS ESTRELLAS A NUESTRO FAVOR

Las **estrellas** nos enseñan que **siempre** hay algo por **mejorar** o algo por mantener. Hagamos **autoseguimiento**, **revisemos** qué puede estar sucediendo cuando obtenemos 1, 2 o 3 estrellas y **cómo transformarnos** para dar ese **servicio** que nos gustaría recibir.





# BUSQUEMOS POR CIELO Y TIERRA

Contactemos al usuario por los medios disponibles **antes de cerrar el caso**. Si no recibimos respuesta alguna después de **varios canales** e intentos, **informémosle** amablemente que **cerraremos** su caso después de haberlo **buscado** por cielo y tierra.

# Superpoderes Compartidos

Aprendamos los tips de **servicio** y **empatía** que tienen nuestros **compañeros**, quizá para algunos será más fácil **relacionarse**, para otros **escuchar**, para otros hacer buenas preguntas o tener conocimientos específicos. **Levantemos la mano** para **ayudarnos** a dar el mejor servicio **uniendo las fortalezas** de todos.







# DE PERSONA A PERSONA

Que el usuario **sienta** siempre que hay un **ser humano** acompañándolo. Si a veces la solicitud no es clara, si el **usuario** se siente **perdido** o si es necesario que nos dé información adicional, **preguntémosle** usando el lenguaje menos técnico posible, contándole los porqués, los para qué o los pasos a seguir para **solucionar su solicitud**.

# LA BOMBA

Según qué tan 'a punto de estallar' está el usuario, podemos **prever** la urgencia de su **necesidad** y anticiparnos a unas posibles soluciones. Si lo recibimos en el punto más alto, acompañémoslo **comprendiendo lo que más necesita** y busquemos que al finalizar el servicio se vaya sintiendo que el **servicio fluye**.





# UNIDOS SOMOS DSIT

El **trabajo en equipo** es la esencia para prestar un excelente servicio.

La **comunicación** asertiva, recursividad, **constancia**, entre muchas otras características nos permiten estar Unidos como DSIT para asegurar la **calidad esperada** del servicio y generar el efecto “wow”.

# EL DETALLE ES IMPORTANTE

Cuando recibimos un caso, debemos revisar cada detalle. Tengamos en cuenta que el usuario puede tener varias necesidades, a veces las describe y a veces no, es por eso que debemos anticiparnos para que el usuario quede satisfecho y tranquilo con el servicio y si tenemos dudas, preguntémosle.





## EN SUS ZAPATOS

Creemos una **conexión** con nuestros usuarios a través de la **empatía**. Pongámonos en sus zapatos, conectémonos con la necesidad del usuario adaptando nuestro lenguaje al de ellos, para garantizar que **comprendemos** su solicitud y la **importancia** que para él representa.

# EL AMOR ES CLAVE

Dicen por ahí que cuando trabajas con amor **“ni los lunes te quitan la sonrisa”**.

Comprender el amor a lo que haces y el servicio, son importantes para **cumplir objetivos** comunes y nos enriquece como profesionales. El **amor al servicio** nos permite identificar las necesidades de los usuarios para brindar soluciones efectivas. El amor al servicio es **dar sentido** al trabajo que hacemos **día a día**.





# LA ALIANZA ES LA CLAVE

Busquemos ser amigos de nuestros usuarios, escucharlos, ayudarlos y solicitar su ayuda para poder identificar su necesidad y actuar frente a esto como una alianza. A los amigos no les interesa tanto qué herramienta o cómo se soluciona, lo que más valoran es la importancia a su solicitud. Estos amigos y aliados serán los mejores vendedores de nuestros servicios.

# MISIÓN: NUNCA, NUNCA DEVOLVER CASOS

Si recibiste un caso que no es tuyo y no sabes a quién pertenece, **no lo devuelvas**. Siempre, **siempre pregunta** por Red de apoyo, y envíalo a quien lo puede gestionar. El usuario y su caso es nuestra prioridad, sea tu caso o sea de otro.  
**No devolvamos los casos.**





Tecnología Uniandes

# Oxígeno del Servicio

Un decálogo de buenas prácticas para respirar el servicio que queremos dar y recibir.

