

Autovalorización de Habilidades Técnicas

Nombre: _____ Escuela: _____

Fecha: _____

Un(a) técnico(a) de MOUSE Squad emplea una variedad de habilidades. Puede llegar a la formación con algunas de estas habilidades, pero seguramente desarrollará la mayoría de estas habilidades después de cierto plazo. La formación de MOUSE Squad y el trabajo del escritorio de ayuda lo(a) ayudarán a aprender y poner en práctica las habilidades de un técnico. **Utilice esta lista de comprobación para ver qué habilidades usted ya tiene y cuáles usted necesitará construir.**

	Todavía No	Principiante	Experto	Avanzado
Habilidades de la Ayuda Técnica				
Puedo hacer una copia de seguridad usando una variedad de información de sistemas para hacer copias de seguridad.				
Puedo localizar averías y diagnosticar problemas relacionados con las redes de ordenadores.				
Puedo diseñar y armar una nueva red de ordenadores.				
Puedo instalar y codificar una red de ordenadores inalámbricas.				
Puedo localizar averías y diagnosticar problemas del sistema operativo.				
Puedo reparar maquinas infectadas con virus o spyware, o sufriendo con rendimiento lento y de inestabilidad.				
Puedo mantener ordenadores al corriente (drivers, software, spyware, protección de virus).				
Puedo configurar ordenadores con periféricos (impresor, cameras, escáner).				
Puedo localizar averías y diagnosticar problemas de hardware.				
Puedo instalar y sustituir componentes de hardware.				
Puedo mantener un portátil, carreta de portátil, desktops, monitores y periféricos.				
Puedo localizar averías y diagnosticar problemas de aplicaciones de usuario.				
Puedo instalar y eliminar aplicaciones de usuario.				
Puedo usar, apoyar y enseñarles a otros como usar las aplicaciones de usuario de Mouse Squad.				
Resolver Problemas y Habilidad de Localizar Averías				
Hago preguntas que me ayudan resolver el problema.				
Estudio información sistemáticamente para encontrar la causa del problema.				
Puedo encontrar información necesaria para ayudarme encontrar el problema.				
Puedo eliminar factores posibles para encontrar el problema.				
Soy paciente y tengo mi mente clara en solucionando el problema.				
Puedo identificar y poner en acción un plan para solucionando el problema.				
Anoto cada problema que necesita resolución				
Puedo generalmente solucionar el problema.				

	Todavía no	Principiante	Experto	Avanzado
Habilidades de MOUSE Squad				
Sigo el proceso apropiado de la Petición del Boleto (Ticket Request) en responder a una llamada para el servicio.				
Completo la porción del mantenimiento de registros de la Petición del Boleto y archiva el boleto cuando está completo.				
Completo un informe que explique qué fue hecho en un lenguaje fácil para entender.				
Entiendo cuando referir un problema a un nivel de ayuda más alto.				
Trabajo como un parte del equipo, siempre haciendo mi mejor para el éxito del Mouse Squad.				
Sigo al procedimiento del MOUSE Squad aún si un cliente me pide "romper las reglas."				
Tomo la responsabilidad de mi trabajo sea bueno o malo.				
Habilidades Comunicativos y de Servicio del Cliente				
Soy paciente, digno(a) y respetuoso(a) al hablar con un cliente.				
Demuestro entendimiento y sensibilidad frente las necesidades y frustraciones del cliente.				
Hago preguntas claras que animan las respuestas e información que preciso.				
Puedo mantenerme tranquilo(a) al tratar a un cliente enojado o explosivo.				
Puedo poner en facilidad a un cliente con las explicaciones claras del proceso.				
Gano confianza y el respeto de los clientes por completando con mi palabra y siendo honesto(a).				
Puedo determinar el nivel técnico de un cliente y hablarles en este nivel.				
Puedo comunicar claramente con el cliente para que este cliente entienda mi mensaje.				
Habilidades de Aplicación de Software (End-User Software)				
Puedo crear documentos usando un software de procesamiento de textos como MS WORD.				
Puedo crear presentaciones usando un software de la presentación como MS PowerPoint.				
Puedo crear una hoja de caculo usando software como MS Excel.				
Habilidades de Gerencia de Proyecto				
Puedo planear los pasos de un proyecto y ponerlos en una orden que haga sentido.				
Soy capaz de evaluar mi progreso hasta la terminación de un proyecto.				
Puedo manejar mi tiempo para asegurar que el proyecto termine a tiempo.				
Habilidades de la Etiqueta del Trabajo				
Visto de una manera apropiada y profesional para ser tomado(a) en serio.				
Llego a tiempo y me quedo hasta la hora designada.				
Trabajo silenciosamente y no atraigo atención para ser respetuoso(a) a los demás.				
Me porto cortésmente y respetuosamente hacia los clientes, mis colegas y otros.				