

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE

Departamento de Electrónica, Sistemas e Informática
Desarrollo Tecnológico y Generación de Riqueza Sustentable

PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)



ITESO, Universidad
Jesuita de Guadalajara

PAP4N01A PAP PROGRAMA DE LA INDUSTRIA DE ALTA TECNOLOGIA I

Brightcove

PRESENTA

Alumno: ISC Juan Andrés Montero

Profesor PAP: Juan Manuel Islas Espinoza, PMP®

Tlaquepaque, Jalisco, Diciembre de 2022.

Contenido

REPORTE PAP	2
Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional.....	2
Resumen	3
1. Introducción	4
1.1 Antecedentes	4
1.2 Justificación	4
1.2 Objetivos.....	4
1.3 Contexto	5
1.4 Entregables.....	5
1.5 Involucrados	5
2. Desarrollo del Proyecto PAP	6
2.1 Administración del Proyecto	6
2.2 Sustento Teórico y Metodológico.....	6
2.3 Descripción del Proyecto	6
2.4 Plan de Trabajo	7
2.5 Equipo de Trabajo.....	7
2.6 Plan de Comunicaciones.....	8
2.7 Plan de Calidad	8
2.8 Seguimiento y Control	8
3. Resultados del Trabajo Profesional	9
3.1 Productos Obtenidos	9
3.2 Estimación del Impacto	9
4. Reflexiones del alumno	10
4.1 Aprendizajes Profesionales.....	10
4.2 Aprendizajes Sociales	10
4.3 Aprendizajes Éticos.....	10
4.4 Aprendizajes Personales.....	10
4.5 Tareas Aprendidas	11
5. Conclusiones	12

REPORTE PAP

Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional

Los Proyectos de Aplicación Profesional (PAP) son una modalidad educativa del ITESO en la que el estudiante aplica sus saberes y competencias socio-profesionales para el desarrollo de un proyecto que plantea soluciones a problemas de entornos reales. Su espíritu está dirigido para que el estudiante ejerza su profesión mediante una perspectiva ética y socialmente responsable.

A través de las actividades realizadas en el PAP, se acreditan el servicio social y la opción terminal. Así, en este reporte se documentan las actividades que tuvieron lugar durante el desarrollo del proyecto, sus incidencias en el entorno, y las reflexiones y aprendizajes profesionales que el estudiante desarrolló en el transcurso de su labor.

Resumen

El alcance de este trabajo es ser representante técnico de la empresa Brightcove en la que se hablara sobre mi rol en la empresa siendo un Technical Support Representative. En este rol mis tareas a desempeñar son: manejo con clientes sobre inconformidades que tengan con los elementos que maneja la empresa. A mayores rasgos es tener un dominio bastante elevado con los elementos de la empresa.

La metodología que utilice para proporcionar esta información es gracias a mis compañeros de trabajo, experiencia ya hablando con mi equipo, hablando con mi líder entre otras cosas. Como poder preguntar a trabajadores de la empresa que no están en la misma rama que yo sobre preguntas de un caso que pueden tener información sobre dónde puedo sacar la información para el caso en sí.

Al momento de la redacción mi líder si me apoyo en una gran parte para poder explicar de forma concreta información que probablemente haya sido un poco difícil de explicar. Como con respecto a mis métricas de casos, volumen, días con el caso, escalaciones de ellas, etc.

1. Introducción

1.1 Antecedentes

Brightcove

Las principal línea de negocio es de soluciones tecnológicas de video en la que se enfocan dando un buen soporte a los clientes, los mercados que manejan son nacionales y globales, de parte de Brightcove México, están tratando de que sea regional de todo Sudamérica ya que tienen sedes en EU, Europa y Japón, los tipos de clientes a los que están enfocados es Sky México, Sony México, Oracle, Wendy, Mc Donald Japón, y muchas otras.

1.2 Justificación

Me motiva mayormente el hecho que es una rama de ISC que no me había puesto a pensar sobre como se maneja, y mi esfuerzo viene siendo la infinidad de información que podemos aprovechar para tener un amplio conocimiento para eficientizar el tiempo del cliente y el mío.

Realmente no creo que se pueda cuantificar en horas a la semana el esfuerzo ya que en mi turno del trabajo le puedo preguntar a personas de mayor rango sobre la documentación de casos que me llaman la atención y así lentamente saber dónde están todas las herramientas que usan los de Tier 1, y poder hacerlo sin ayuda de alguien más.

Los apoyos que manejan al momento es básicamente la comunicación con los diferentes equipos en los que se dan el tiempo de explicarte paso a paso cualquiera de las necesidades que vaya teniendo el cliente para que ellos sean un tercero y tu poder tener el conocimiento para hacerlo solo las siguientes veces que lleguen casos de ese estilo, también hay un libro de tácticas que maneja la información de muchas herramientas que maneja la empresa.

Esta línea de negocio si me resulta atractivo para desarrollarme cuando me gradúe.

1.3 Objetivos

Creo que uno de los objetivos mas importantes de la empresa es poder tener gente no graduada adentrarse a la plataforma y tener un conocimiento amplio al momento de finalizar la carrera para poder ser un buen activo a la empresa por su tiempo dentro de la empresa.

Espero obtener información relevante que me ayude a pedir lo menos de información posible para poder resolver casos de clientes con problemas complejos.

1.4 Contexto

Technical Support Representative.

Estoy en el proyecto de dar respuesta a solicitudes explícitas de clientes en ciertos ambientes específicos para dar una primera respuesta a toda cantidad de clientes en las horas designada

Entregables

Los entregables que se tienen es mensual de acuerdo a mis métricas del mes, en la que se ve mi desempeño del mes mediante el numero de casos, la media de cuanto esta activo un ticket, y si un cliente le gusto o no mi desempeño a tal grado que decidió escalarlo de prioridad para tener un nivel placentero de su problema.

1.5 Involucrados

Líder Del Proyecto, Líder del representante técnico de la empresa, los clientes externos.

Mi líder me dio a entender que hay una persona extra en los involucrados pero no se muy bien su puesto ni una descripción de su trabajo. (viene siendo como alguien de management que se encarga de ver métricas con mi líder con respecto al equipo como tal.)

2. Desarrollo del Proyecto PAP

2.1 Administración del Proyecto

Se da a entender que este proyecto es algo continuo entonces no hay un cierre ni inicio ya que es una rama de la empresa que sigue viviendo dentro del ecosistema de la empresa desde su inicio, la planificación de esta rama si ha tenido cambios mas no me es posible tener esta información ya que ni mi líder estuvo desde el inicio y solo ha visto cambios que ayudan a nosotros los TSR's a básicamente jamás sobrepasar de los tiempos dados por los clientes que tendrán una respuesta de Soporte Técnico.

2.2 Sustento Teórico y Metodológico

Para Brightcove la metodología es un poco difícil de explicar pero la manera de procedimientos es tener básicamente un libro de tácticas en donde se aborda una cantidad considerable de casos bases en los que se explica como se debe de solucionar, como se debería de contestar al cliente y los pasos a seguir (ya sea, subirlo a Tier1, Tier2, etc.)

Metodología que se maneja es para producir los entregables, que vienen siendo las métricas de todo el mes con respecto a la guía de casos (más información en el punto 2.7)

2.3 Descripción del Proyecto

Los entregables se realizan diario dentro de la plataforma cuando se finaliza un caso de nuestro lado, ese caso se llena en una base de datos con mi nombre, lo que se hizo y la calificación que me da el cliente hacia mí. Se desarrolla al inicio como iterativo pero luego de 4 meses se vuelve evolutivo ya que ya tu periodo de "prueba" ya finalizo y no debería de necesitar ningún tipo de ayuda al momento de ver mis métricas, cabe mencionar que este apartado es el modulo principal de la empresa ya que somos la base de los clientes que compran cualquier tipo de paquete.

- Aplicación que no puedo decir su nombre.
- Libro de tácticas que se le da a los clientes cuando compran un paquete.
- Libro de tácticas interno dentro de la aplicación que es *****.

Ya que una gran parte se maneja gracias a la plataforma debo ser muy eficiente en mi manejo de ella, esto se va mejorando al día a día mientras mas use la plataforma, como somos la base de la vista del cliente mi comunicación en ingles debe de ser bastante formal para cualquier tipo de cliente que pida información o tenga alguna duda o queja, la prioridad de esta parte es bastante alta por su suma importancia para la empresa tener a personas que si puedan expresarse de diferentes formas en ingles corporativo y formal. El manejo de Apis no viene siendo tan importante ya que es algo extra que puede pedir el cliente entonces mientras tenga a la

mano la documentación que puede ayudarme a realizar la ayuda que requiere, siento que es más que suficiente.

Materia	PAP1 DESI	Semestr	2022P
Profesor	Juan Manuel Islas/ Ricardo Salas	Horario:	Lun 16-18
Alumno:	Juan Andres Montero	Carrera:	ISC
Empresa:	Brightcove		
Proyecto:	Technical Support Representative		

Inventario de Competencias

No.	Competencia	Req	Adq	GAP	Obj	Prior
1	Manejo eficiente de la plataforma	3	2	1	3	A
1.1	Eficientizar mi búsqueda dentro de la plataforma	4	2	2	5	A
1.2	Buscar informacion esencial de clientes dentro de la plataforma	3	2	1	4	M/A
2	Comunicacion en ingles	5	4	1	5	A
2.1	Comunicacion escrita	5	4	1	5	A
2.2	Comunicacion oral	3	3	0	4	B
3	Comunicacion profesional a clientes	5	4	1	5	A
3.1	Comprension escrita	5	4	1	5	A
3.2	Sub-Competencia					
4	Manejo de Apis	4	3	1	5	M
4.1	Autocaptioning	4	2	2	3	M
4.2	wicked labs	3	1	2	3	M
4.3	jackie pagies	5	3	2	5	M/A
4.4	Alive Api	2	0	2	1	M/B
4.5	Dashboard	5	3	2	5	A

2.4 Plan de Trabajo

En este apartado es muy diferente semana a semana en la que el líder del grupo va dando énfasis a cada persona que puede estar trabajando entonces me es un poco difícil de poder explicar en múltiples graficas lo que vere por semana, pero tengo un pequeño control sobre lo que me ha pedido en lo que llevo en la empresa por si necesito recapitular cualquier apartado (hay un apartado que se usa muy seguido y es de las primeras secciones que vemos de la empresa).

2.5 Equipo de Trabajo

<i>Rol (#)</i>	<i>Responsabilidad</i>	<i>Nombre (opcional)</i>
TSR	Parte del equipo de TSR.	José Romo
TSR	Parte del equipo de TSR.	Héctor Dávila
TSR	Parte del equipo de TSR.	Juan Lara
TSR	Parte del equipo de TSR.	Rafael Corona
TSR	Parte del equipo de TSR.	Perla
Management	Líder del equipo de TSR	Eduardo elafaire
Management	Co - líder del equipo de TSR.	David
Management	Co – líder del equipo de TSR	-----

2.6 Plan de Comunicaciones

Emisor	Mensaje	Receptor	Medio	Frecuencia
Líder	Reporte/información	Equipo	Slack	Diario
Equipo	Reporte/información	Equipo	Slack	Diario
Líder	entregable	personal	Correo	semanal

2.7 Plan de Calidad

<i>Emisor: Quién Entrega</i>	<i>Entregable: Qué Entrega (SubEntregable)</i>	<i>Receptor: Quién recibe o Inspecciona</i>	<i>Criterios: Condiciones de Aceptación</i>	<i>Siguiente paso. Donde va Cuando se Autoriza.</i>
Yo	KPI's	Management	Con respecto a una listade métricas esperadas	Dependiendo del resultado se ponen nuevas métricas con respecto al siguiente mes y que se siga mejorando el nivel de respuesta para los clientes.

2.8 Seguimiento y Control

El control se da mensual, al final/inicio de cada mes, en la que se habla sobre las métricas que tuviste en el mes y como pudiste mejorar, si hay algún caso que requiera alguna acción inmediata se habla al momento que el líder reciba

una queja/sugerencia de un cliente hacia cualquier persona del equipo, muchas veces no es algo tan necesario ya que mi líder si sabe que los clientes piden algunas veces cosas muy imposibles entonces, generalmente se puede esperar hasta el fin de mes para tener una recapitulación de acciones erróneas de casos, también si es muy repetitivo para tomar algún tipo de acción y si se ve reflejado a futuro en los casos que hayas tomado.

3. Resultados del Trabajo Profesional

Los entregables obtenidos han sido métricas de los últimos meses en los que se me ha calificado con mi manager si voy de una manera correcta y completa dentro de la empresa o como puedo mejorar y si puedo mejorar, de que manera, he tenido varias intervenciones con mi manager sobre como mejorar en casos específicos pero no ha habido ninguno que haya sido una mayor diferencia entre mi performance del mes, generalmente es para mejorar la interacción que hay entre nuestro equipo y el que le sigue (Tier1) para facilitar el trabajo de ellos.

Los beneficios han sido básicamente retener el estándar mínimo de la empresa con respecto a la calidad de soporte portal e ir mejorando con respecto al equipo.

3.1 Productos Obtenidos

1.KPI de los meses (Excel con esta información, sobre un tablero dentro de la misma plataforma de la empresa para corroborar esta información)

3.2 Estimación del Impacto

La estimación de este proyecto como ya lo mencione es gracias a los clientes de la empresa entonces me es un poco difícil estimar esto, pero en otros aspectos estoy ayudando a una mayor coordinación entre el equipo de Tier 1 y nosotros, equipo de NOC y nosotros, que básicamente apoyamos a los demás con respecto a cosas que pueden ser realizadas por otras posiciones sin perjudicar la misma, en este impacto va a ayudar a las nuevas y viejas personas poder saber de una mejor manera lo necesario para poder coordinarse con los otros equipos.

4. Reflexiones del alumno

4.1 Aprendizajes Profesionales

Siento que una de las competencias técnicas que desarrolle una gran parte de manejo de API's y debugging de parte de una nueva búsqueda dentro de la empresa.

Las competencias suaves que siento que desarrolle bastante ha sido la comunicación profesional a clientes en ingles y mejorar/formalizar un poco mi ingles para que este a un nivel profesional.

Siento que uno de los saberes adquiridos dentro de la carrera que utilice dentro de mi proyecto PAP fueron: Debugging, manejo de API's en el apartado de búsqueda para corroborar que se puede hacer con respecto a la misma API.

Siento que ahora estoy un poco mas capaz de definir el proyecto para una mejora social, la manera de hacer un seguimiento y evaluar el mismo seguimiento mediante pasos a seguir ha mejorado.

4.2 Aprendizajes Sociales

La contribución para la sociedad viene siento el grupo cerrado de clientes de la empresa, además de que tienen unos eventos extras para apoyar a diferentes comunidades estoy muy poco familiarizado con esto, mis servicios produjeron bienes de calidad de respuesta para los clientes, que viene siendo lo importante de mi puesto dentro de la empresa, y mi servicio si contribuyen ya que la economía viene siendo algo importante para todo un país, mis supuestos realmente no cambiaron mucho ya que he tenido mucha interacción de este cambio de perspectiva,

4.3 Aprendizajes Éticos

Si encuentro similitudes ya que tratan de apoyar de una manera para diferentes comunidades, y si identifico que esta experiencia me invita a mejorar mi vida profesional y personal.

Muchas decisiones que se dieron fueron con un grado de incertidumbre que van disminuyendo al pasar las decisiones de la misma manera ya que es con practica que básicamente baja la incertidumbre.

Si me queda claro que hare para ejercer mi profesión después de este proyecto.

4.4 Aprendizajes Personales

Si me dio elementos para conocerme mejor, mayormente mi potencial dentro del ámbito laboral, y me dio una nueva visión para ver de otra manera la sociedad en la que vivimos y un poco a las personas.

El proyecto me ayudo a convivir con personas mayor que yo que llevan mucho mas tiempo ya ejerciendo y como debo de ser un poco mas relajado dentro del trabajo sin olvidar que es un lugar laboral entonces viene siendo un poco de entender a las personas con las que trabajo y mejorar como persona.

Si me ayudo muchísimo el haber participado para mejorar mi vida profesional.

4.5 Tareas Aprendidas

Siento que uno de los factores viene siendo tener a compañeros de la carrera y del ITESO en mi mismo equipo de trabajo que básicamente puedo tener un poco mas de confianza para preguntarle cosas relacionadas al trabajo sin miedo a nada, después fue a conocer a todo mi equipo de forma presencial que básicamente me ayudo a realmente conocerlos a todos ya de forma un poco más informal y apoyándonos para realizar más cosas, además que me ayudo de una buena manera el hecho que nos apoyamos todos entre todos para seguir en el mismo equipo de la misma manera que estamos haciendo el trabajo.

No creo tener alguna situación que vea que se pueda realizar de una mejor manera, ya que como no tengo mucha experiencia y es mi primer trabajo puedo decir plenamente que es una muy buena empresa con muy buenos equipos de apoyo

5. Conclusiones

Siento que mi primera experiencia en la oficina presencial si fue una gran experiencia, ya que habían muchas personas de diferentes equipos que básicamente me preguntaron si era nuevo que me apoyaron un poco con quienes son las personas un poco relevante que deberías de saber en donde se sitúan y lugares de interés dentro de la oficina.

Básicamente es preguntar sin miedo dentro de la oficina ya que todos han pasado por lo mismo, el mismo día de inducción y que si tienes alguna pregunta seguramente alguien más lo ha hecho.

Gracias a mi equipo que realmente ha sido de gran apoyo a básicamente todas las preguntas que he tenido dentro mi estancia en la empresa, y mi satisfacción personal es bastante alta ya que considero que los retos que he tenido han sido bastante llamativos de manera personal, y siento que mi capacidad de realizarlo se ve reflejado en mis resultados dentro del mismo.