

Especialistas en Soporte Técnico de Videojuegos

Destacado

Tu personaje se ha vuelto loco. No responde a ninguna de tus ordenes. ¿Cómo se supone que debes llegar al siguiente nivel y desbloquear esa nueva personalización tu personaje no puede volver a la normalidad? Dale "enter" al especialista de soporte técnico, la persona que está a punto de salvar tus planes de fin de semana.

Conexión Personal

Los especialistas en soporte técnico de videojuegos son más que sólo soporte técnico. Son jugadores expertos que han explorado todos los rincones del juego del cual ellos brindan soporte, y tienen una habilidad especial para ayudar a sus compañeros jugadores cuando están perdidos, atrapados o en busca de consejo.

- ¿Te entusiasman de los videojuegos?
- ¿Te encanta explorar y entender todas las características de un juego?
- ¿Otros jugadores vienen a ti cuando necesitan ayuda?
- ¿Explicas bien cómo salir de problemas o utilizar características en un juego?

Otras Conexiones

Tal vez el soporte técnico no es lo tuyo, ¡y está bien! Ya sea que quieras trabajar más estrechamente con los videojuegos o proporcionar soporte técnico para otras industrias, hay muchas oportunidades disponibles:

- Las personas que prueban los videojuegos los llevan al límite para que los programadores puedan corregir todos los errores antes de su lanzamiento.
- Los ingenieros de software pueden trabajar en la industria de los videojuegos ya sea creándolos, o bien, pueden aplicar sus conocimientos de computación en otras áreas de la programación de software.
- Los programadores, como los ingenieros de software, son útiles en la industria de los videojuegos. Escriben y programan códigos que se usan para crear la funcionalidad de un juego, un sitio web o un software.
- Las personas que prueban el control de calidad del software son similares a las que prueban los juegos, pero se centran en superar los límites del software para encontrar errores o problemas que afectan la facilidad de uso.
- Los intérpretes o traductores de juegos ayudan a traducir los videojuegos existentes a varios idiomas para que puedan estar disponibles en todo el mundo.

Datos Curiosos / "¿Sabías Que...?"

El primero en el mundo: ¿Sabías que Pong es considerado el primer videojuego? [Leer más.](#)

Vida simulada: El juego popular de Sims fue creado después de que el creador perdió su casa y quería hacer una "casa de muñecas virtual" para recrear sus posesiones.

[Leer más.](#)

Jugadores portátiles: ¿Sabías que la mayoría de los jugadores adultos juegan en su teléfono inteligente? [Leer más.](#)



Especialistas en Soporte Técnico de Videojuegos



Conexión con STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas)

Los especialistas en soporte técnico en el ámbito de los videojuegos se enfrentan a nuevos desafíos gracias a la incorporación de nuevas tecnologías. Por otro lado, esa misma tecnología también se está usando para facilitar su trabajo.

- Las comunicaciones por video hacen que el soporte técnico sea más personal: Algunas de las formas más comunes de alcanzar el soporte técnico incluyen teléfonos, chat y correo electrónico. Pero ¿y si el video se agregara a la mezcla? El soporte técnico cara a cara usando el software de videollamadas podría estar en camino. Esto es especialmente útil para la industria de los videojuegos, donde las demostraciones por video son más útiles que las explicaciones verbales. [Leer más.](#)
- El análisis de datos se usa para detectar problemas comunes y descubrir qué soluciones funcionan: ¿No sería útil saber si el mismo error está causando problemas para muchos jugadores? ¿No sería aún mejor saber qué solución funciona mejor? Los especialistas en soporte técnico pueden aprender todo esto usando el análisis de datos. [Leer más.](#)
- El soporte técnico para la realidad virtual y aumentada trae nuevos desafíos: Algunas de las plataformas de juegos modernos más nuevas son la realidad virtual (VR) y la realidad aumentada (RA). Los especialistas en soporte técnico deben estar familiarizados con ambos para proporcionar soporte de videojuegos a los clientes, y potencialmente usarlo ellos mismos dependiendo de cómo se ofrece el soporte técnico. [Leer más.](#)
- Los juegos móviles están tomando el control, por lo que el conocimiento de los teléfonos inteligentes es imprescindible: La plataforma de juegos más usada en la actualidad es el poderoso teléfono inteligente. Los juegos móviles han creado una nueva área de especialización para aquellos en soporte técnico. [Leer más.](#)

Artículos, Videos, y Podcasts de Interés

¿Quieres intentar trabajar en soporte técnico?

[Dale una oportunidad a este juego](#), lo que te coloca en una posición de soporte técnico virtual que no funciona como planeabas.

[En este artículo](#) de Rasmussen College en Illinois, los especialistas en soporte técnico comparten lo que desearían saber antes de comenzar sus carreras profesionales.

¿Tienes un par de años antes de convertirte en un especialista en soporte técnico? [Lee más](#) sobre las carreras profesionales en el soporte técnico de videojuegos.

[Lee este artículo](#) para aprender más sobre las responsabilidades y habilidades comunes necesarias para ser un especialista en soporte técnico.

Especialistas en Soporte Técnico de Videojuegos



El Viaje para Convertirse en Especialista en Soporte Técnico de Videojuegos

No sería una gran sorpresa que trabajar en soporte técnico signifique tener conocimientos técnicos. Como los videojuegos se han extendido a tantas plataformas, debes poder operar todo, desde un PlayStation, un Nintendo Switch, gafas de realidad virtual (VR) y, por supuesto, computadoras.

Lee sobre la experiencia de un usuario de Reddit como representante de soporte técnico para Blizzard Entertainment:

El usuario de Reddit "Negafox" comenzó su carrera en la industria de los videojuegos como representante de soporte técnico para Blizzard Entertainment antes de abrirse camino en la compañía para convertirse en ingeniero de software. Mientras aún estaba en la universidad, Negafox pasó mucho tiempo publicando en foros de ayuda para sus juegos favoritos, lo que lo conectó con representantes de soporte técnico que ya trabajaban en la industria. Esta red dio sus frutos cuando Negafox solicitó puestos de soporte técnico con Blizzard, y esas conexiones fueron capaces de dar una buena recomendación.

Negafox dice que tener experiencia con computadoras y solución de problemas le ayudó a conseguir un trabajo y ascender en la empresa. "En gran parte querían antecedentes que mostraran que sabía mucho sobre la solución de problemas/reparación de computadoras. También tenían en cuenta las habilidades para otras posiciones y esperaban que los representantes se movieran hacia cosas más grandes y mejores".

Los estudiantes pueden comenzar a trabajar en high school para desarrollar las habilidades que necesita un especialista en soporte técnico. Una habilidad importante es poder hablar con las personas de una manera que forme una conexión y les muestre que estás listo y dispuesto a ayudar. Puedes desarrollar pronto tus habilidades de servicio al cliente a través del servicio comunitario o puestos de nivel de entrada en la industria de servicios. Además, tomar cursos de computación y matemáticas en high school te dará el conocimiento que necesitas de ante mano para poder comprender la mayoría del software.

Si bien trabajar como especialista en soporte técnico puede ser una excelente manera de poner un pie en la industria, es útil tener un título universitario si quieres lograr más. Dependiendo de lo que quieras hacer, un título en mercadeo, computación o ingeniería puede ayudarte a brindar las habilidades y el conocimiento que las empresas están buscando.

Lee más sobre cómo trabajar en la industria de los videojuegos a través de este AMA con Negafox [aquí](#).



Continúa en la siguiente página.

Especialistas en Soporte Técnico de Videojuegos



El Viaje para Convertirse en Especialista en Soporte Técnico de Videojuegos

Con el fin de proporcionar un servicio al cliente mejor y más eficiente, muchos especialistas de soporte técnico están trabajando junto con los robots de IA y servicio al cliente. Lee sobre cómo Riot Games está construyendo un equipo de soporte técnico que combina seres humanos y bots para proporcionar soporte de alta calidad para los jugadores:

Riot Games originalmente usaba el correo electrónico para el soporte técnico y servicio al cliente, pero a medida que su juego más popular acumulaba más y más jugadores, se dieron cuenta de que necesitaban algo nuevo. Dale "enter" a Blitzcrank Bot, que utiliza el aprendizaje automático para manejar los problemas más comunes relacionados con la cuenta que de otro modo utilizaría el tiempo de un ser humano. Esto les permite responderles a los jugadores casi de inmediato. Mientras que el bot maneja los problemas fáciles, los especialistas de soporte técnico que son seres humanos se encargan de las solicitudes más complejas. ¿De dónde obtiene Riot Games sus especialistas en soporte técnico, te preguntarás? Muchos son reclutados de jugadores existentes que ya están familiarizados con los pros y contras del juego y saben exactamente cómo ayudar a otros jugadores.

Lee más sobre cómo Riot Games optimiza el servicio al cliente y el soporte técnico [aquí](#).

