

DIAGNÓSTICO DE OPERACIONES

DISEÑO | CONSTRUCCIÓN | DIAGNÓSTICO | MEJORA

DATASHEET DE SERVICIO

ON Soluciones cuenta con el conjunto de modelos de referencia y buenas prácticas más extenso del mercado, sobre los que sustenta su conocimiento en todas las dimensiones de una operación de clientes.

Cada uno de los modelos de referencia sirven de guía y soporte en el diseño y construcción de operaciones (áreas de atención de clientes, captación, posventa, recobro o actividades de logística o soporte de campo). También son la guía para la realización del **Diagnóstico de Operaciones**, una herramienta imprescindible para los responsables de áreas de relación y gestión de clientes.




Expertos en operaciones

Desde 2008 ofreciendo operaciones con clientes, soluciones y planes de mejora en estrategia, organización, procesos, modelos de relación con proveedores, planificación, dimensionamiento, cuadros de mando, gestión del conocimiento, procesos de licitación, implantación de soluciones y mucho más.

www.onsoluciones.eu

 649 07 70 08

 info@onsoluciones.eu

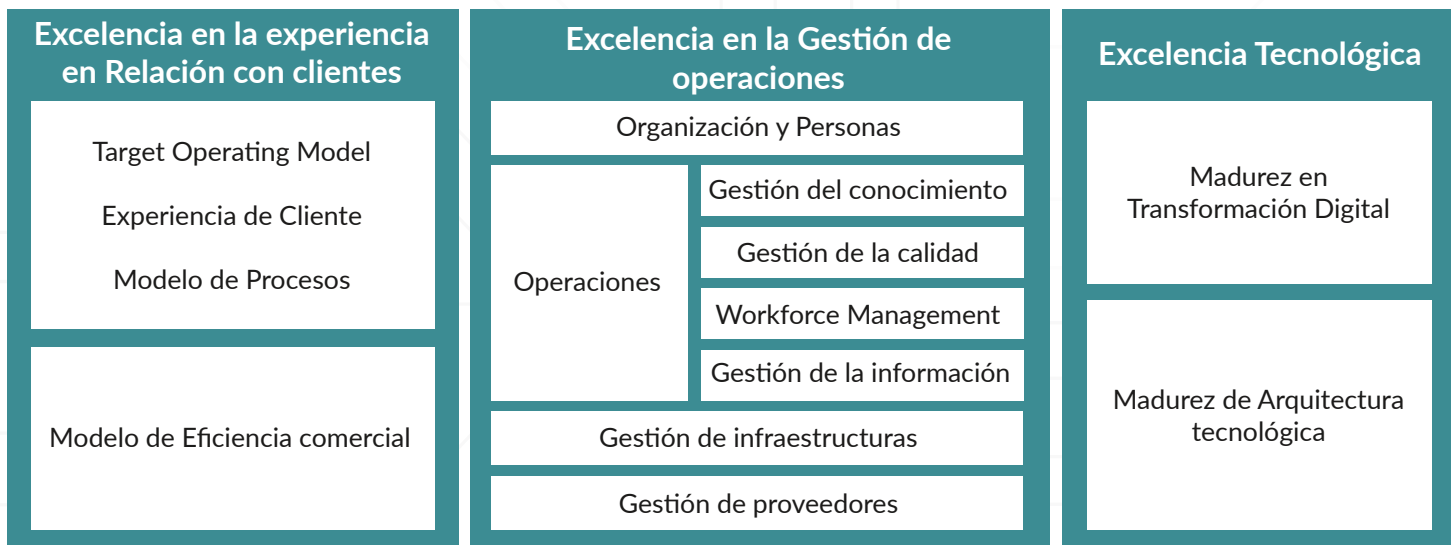
 91 278 14 84/93 293 34 20

 on-soluciones

 @onsoluciones



A través del Diagnóstico de Operaciones se analizan de manera sistemática todas las dimensiones de una operación de clientes. Se realiza un análisis *GAP* respecto a estos modelos de referencia, identificando todas las fortalezas y oportunidades de mejora. Y se plantean las iniciativas a emprender a través de los Planes Directores de actuación.



METODOLOGÍA PROPIA

Análisis de Situación

Los proyectos de diagnóstico tienen como primer paso el **análisis de situación actual**. Dicho análisis se obtiene a través del estudio de la información y datos a recabar del cliente acerca de sus operaciones, así como de observación directa de la actividad desarrollada y entrevistas con los diferentes actores que participan en la prestación del servicio. El análisis se sirve de guías predefinidas con puntos de control para cada dimensión, evaluando más de 100 aspectos repartidos en bloques de competencias y dimensiones.

Análisis *GAP*

Como conclusión del análisis y su contraste con los Modelos de Referencia, se identifican todas las fortalezas y oportunidades de mejora, evaluando para cada una de ellas el impacto que tienen en la operación en términos de experiencia de clientes, servicio, calidad y resultados.



Plan Director

El análisis ayuda a la toma de conciencia de manera sistemática sobre dónde están las áreas de mejora en las operaciones. Es el Plan Director de Actuación el que sienta las bases sobre las iniciativas a plantear para reducir los GAPS identificados. El Plan Director define de manera detallada los proyectos y programas a emprender y para cada uno de ellos evalúa los costes e inversiones a acometer, los beneficios esperados, los plazos de implantación y el impacto en la organización, las personas, los clientes y el negocio en general.

IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORA

