



MODELO DE ATENCIÓN (TOM)


DISEÑO | CONSTRUCCIÓN | DIAGNÓSTICO | MEJORA

DATASHEET DE SERVICIO

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.

El *Target Operating Model* (TOM) de ON Soluciones es la herramienta definitiva para acompañarte en la definición de tu modelo de atención y tu área de operaciones. A través de sesiones de colaborativas aplicando técnicas de *Design Thinking*, te acompañamos en la reflexión sobre cuál es el **servicio** y la **experiencia** que proporcionarás a tus clientes y cuáles son las necesidades que se derivan de las mismas, en términos de organización, necesidades de subcontratación, indicadores, objetivos y sistemas de información.

www.onsoluciones.eu

 649 07 70 08

 info@onsoluciones.eu

 91 278 14 84/93 293 34 20

 [on-soluciones](https://www.facebook.com/onsoluciones)

 [@onsoluciones](https://twitter.com/onsoluciones)



Colectivos- Servicios - Canales

Hacemos tangible la experiencia que quieres dar a tus **clientes**. Te ayudamos a determinar la segmentación de los mismos y de otros colectivos y, para cada uno de ellos, cuál es la **carta de servicios** más adecuada y a través de qué **canales** se deben prestar.

Reflexión y consenso



Recomendación y mejores prácticas

METODOLOGÍA PROPIA

Organización y Partners

Colaboramos contigo en la definición del **modelo de organización** para la prestación de servicios y para las funciones de soporte (planificación, calidad, procesos, formación o soporte IT entre otras). Te acompañamos en la reflexión sobre qué aspectos de la prestación de servicios debes hacer con recursos propios y cuáles con recursos proporcionados por *partners*, por criterios de colectivo, proceso o canal.

Control de gestión

Seleccionamos los **indicadores clave** que van a dar la medida del éxito de tu operación. Establecemos conjuntamente los objetivos a cumplir en función de las características de tus clientes y tu entorno, estableciendo las comparativas con mejores prácticas sectoriales.

Arquitectura funcional

Identificamos el mapa de **sistemas de información**, las infraestructuras físicas y tecnológicas y las funcionalidades a cubrir alineadas con toda la definición anterior: clientes, carta de servicios, canales, organización y objetivos a cumplir.