



MODELO DE PROCESOS


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.

En ON Soluciones hemos desarrollado metodología propia para el levantamiento y reingeniería de Procesos de Gestión y Atención a Clientes. Contamos con Modelos de Procesos sectoriales predefinidos, lo que nos permite plantear proyectos de manera rápida y eficaz.

www.onsoluciones.eu

 649 07 70 08

 info@onsoluciones.eu

 91 278 14 84/93 293 34 20

 on-soluciones

 @onsoluciones



Alineamiento con el “Customer Journey”

Las necesidades del cliente y la manera de interactuar con él varían a lo largo de su “viaje”. De las diferentes necesidades e interacciones, surgen situaciones en las que el cliente necesita información, apoyo, o la realización de una transacción de negocio. Es del análisis del “Customer Journey” de donde se desprenden los diferentes escenarios o “historias de cliente”. La descripción de éstas permite el dibujo de los procesos de negocio.

Enfoque multinivel

El desarrollo de procesos lo planteamos a través de varios niveles

- **Nivel 0:** asociados a cadenas de valor
- **Nivel 1:** asociados a actividades *core* de cada elemento de la cadena de valor
- **Nivel 2:** asociados a procesos particulares
- **Nivel 3 o procedimientos:** conjunto de instrucciones inequívocas y paso a paso.

METODOLOGÍA PROPIA

Tratamiento específico de la Gestión de Contactos

En el desarrollo de los modelos de procesos hacemos un tratamiento especial al proceso de **Gestión de Contactos**. En la relación con el cliente, casi todos los procesos de negocio se inician o finalizan con un contacto. Dicho proceso tiene su propio flujo y tratamiento. Separar el análisis de un proceso de Gestión de Contactos, desde el punto de vista de Arquitectura Funcional, permite entender las necesidades de sistemas específicos especializados en esta función.

Separación de Procesos y Políticas

En la metodología utilizada por ON Soluciones, separamos claramente entre **procesos y políticas**. En el proceso definimos las actividades, tareas, comunicaciones y herramientas a utilizar en un enfoque a flujo y descripción detallada, paso a paso. Una política es una particularidad en un proceso que lo personaliza para una circunstancia especial. Las políticas suelen representarse como matrices de decisión de varias dimensiones.

Uso de Metalenguaje y Voz del Cliente

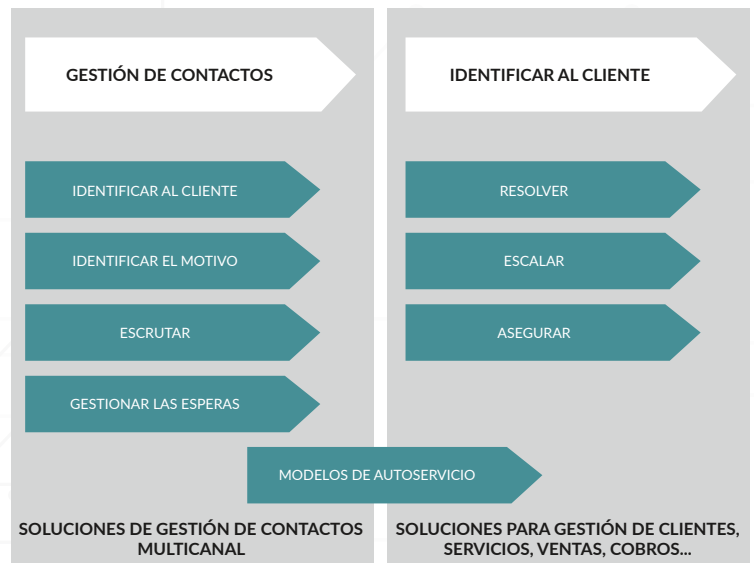
Los procesos cuentan “historias de cliente”. Una historia tiene una estructura semántica:

- **Sujeto:** actor que realiza la acción
- **Verbo:** acción a realizar
- **Complementos:** objeto sobre el que recae la acción.



Estos conceptos deben ser coherentes a lo largo de todo el diagramado de procesos. Para ello, se emplean diagramas de actores x tiempo.

El uso de un **modelo de metalenguaje** en el desarrollo de procesos, permite entre otras ventajas, tipificar de manera coherente las transacciones del cliente en los sistemas de información.



DEFINICIÓN Y EXCELENCIA EN PROCESOS

Cómo planteamos la reingeniería

Tras el levantamiento de la situación actual de los procesos, ON Soluciones plantea posibilidades de mejora y reingeniería de los mismos.

Para ello, aplicamos y personalizamos **metodología LEAN** y técnicas de **Design Thinking** para la identificación de las distintas mudas que existen. Se usarán diferentes técnicas (dependiendo de cada caso concreto) para analizar los procesos y construir de forma creativa y consensuada una definición de estos:

- **Contactos:** ¿El proceso se realiza en un primer contacto? ¿Requiere escalado? ¿Qué formación, herramientas y competencias se requieren para evitar dicho escalado?
- **Stock:** Si el escalado no se puede evitar, ¿Se realiza transferencia de caso en directo o se generan stocks intermedios? ¿Están controlados los stocks de solicitudes? ¿Existen vigilancia y alertas para evitar la acumulación de backlog?
- **Defectos:** ¿El proceso y herramientas están preparados para evitar errores? ¿Las herramientas guían al proceso para evitar que una intervención manual cometa un error?
- **Recursos:** ¿El proceso está diseñado para minimizar el número de recursos a emplear? ¿Cuál es el grado de automatización y digitalización del proceso?
- **Tiempo:** ¿El proceso está diseñado para emplear el menor tiempo posible?

Con estos, y otros análisis, obtenemos un replanteamiento de flujos, herramientas, políticas u organización que interviene en los procesos.