

## LA FÁBRICA DE LA EXPERIENCIA MODELO DE COMPETENCIA

Al igual que para fabricar un producto se requieren un conjunto de competencias y capacidades, en los contact centers, las grandes fábricas donde se produce la experiencia del cliente, el desarrollo de habilidades de gestión son un requisito básico para los profesionales de las operaciones de cliente.

**6 REGULACIÓN Y DIMENSIONAMIENTO**  
Evitar que se generen "colas de espera" por la creación de modelos de previsión de demanda, gestión eficiente de turnos y maximización de recursos en tiempo real. (En canales digitales el cliente también espera respuesta inmediata!)

**7 TECNOLOGÍA**  
La tecnología sólo se puede utilizar alineada con el negocio y sus procesos con el objetivo de promover una experiencia única e inimitable, donde cualquier dispositivo, cualquier canal y cualquier momento.

**SISTEMAS Y TECNOLOGÍA PARA:**  
Gestión de Contactos Crosschannel  
CRM Customer Relationship Management  
Gestión de Clientes y Servicios  
Gestión de Campañas  
Gestión del Conocimiento  
Gestión de la Calidad  
Work Force Management  
Inteligencia de Negocio

**5 PROCESOS**  
Procesos eficientes que no generen "bata" de solicitudes o peticiones de clientes. "Waste Just In Time" de la "producción"; resolución en primer contacto y si esto no es posible, escalado en directo y en "caliente" al área que debe resolver la solicitud.

**EXPERIENCIA MEMORABLE**

**4 MEDICIÓN Y CUADROS DE MANDO**  
De indicadores de gestión del contacto (niveles de servicio, niveles de atención, TMO...) a indicadores de gestión del negocio y medición de la experiencia del cliente.

**1 ESTRATEGIA**

¿Podemos desde el contact center influir en la experiencia global del cliente? ¡Por supuesto!

**2 SELECCIÓN DE LAS PERSONAS**

Equipos bien gestionados, personas a las que se les reconoce y atribuye por su valor y aportación al negocio. Formación específica. Prácticas reales formados. Correctos procesos de reclutamiento y selección.

**MODELOS DE RETRIBUCIÓN:**  
Por Hora - Por Evento - Por Proyecto - Por Resultados - Por Contribución.  
Homesharing; Trabajo

**MODELOS DE SUBCONTRATACIÓN:**  
Outsourcing; Contact Center; Nearshoring; Subcontratación a grandes capitales; Offshoring; Subcontratación

**RELACIÓN CON PROVEEDORES**  
Construir el modelo de relación en base a objetivos comunes de negocio entre el cliente y el proveedor. Proveedores como partners de negocio y no proveedores de servicios.

# CATÁLOGO DE SERVICIOS

DISEÑO | CONSTRUCCIÓN | DIAGNÓSTICO | MEJORA

## SERVICIOS ON SOLUCIONES

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

FABRICAR EXPERIENCIAS

DIAGNÓSTICO DE OPERACIONES

MODELO DE ATENCIÓN (TOM)

GESTIÓN DE LAS PERSONAS

WORKFORCE MANAGEMENT

GESTIÓN DE LA CALIDAD

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

ARQUITECTURA FUNCIONAL E INTEGRACIÓN DE SOLUCIONES

RELACIÓN CON PROVEEDORES

EFICIENCIA COMERCIAL

MODELO DE PROCESOS