



GESTIÓN DE LA CALIDAD

DISEÑO | CONSTRUCCIÓN | DIAGNÓSTICO | MEJORA

DATASHEET DE SERVICIO

on SOLUCIONES
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.

Desde **ON Soluciones** estamos convencidos de que la Fábrica de la Experiencia requiere de un **Modelo de Gestión de la Calidad** para medir el grado de satisfacción de los clientes con la experiencia percibida y ofrecida y también la entregada por nuestros agentes, de acuerdo con los estándares de excelencia que tengamos establecidos.

El Plan de Calidad es el mecanismo de medición que permite establecer el "círculo virtuoso" de la mejora continua en los centros de clientes.

www.onsoluciones.eu



649 07 70 08



info@onsoluciones.eu



91 278 14 84/93 293 34 20



on-soluciones



@onsoluciones



Para ello, aplicamos un modelo que contempla tres etapas: **diseño** del Plan de Calidad, **ejecución** de las escuchas y encuestas y la **revisión** para adecuar el Plan, en función de los resultados obtenidos.



METODOLOGÍA PROPIA

Etapa de Diseño

Seleccionamos las **muestras de llamadas** para evaluar.

Identificamos los **atributos a medir** y la pregunta que queremos que nuestros clientes respondan para expresar el grado de satisfacción con el servicio.

Establecemos los **indicadores**, sus valores objetivos y los **informes diarios**, semanales y mensuales que nos permita la medición de los resultados.

Se establece el **plan de comunicación** con los empleados para que el modelo de gestión de la calidad se convierta en una herramienta de **feedback** deseada y útil para todos ellos.



Etapa de Ejecución

Monitorizar llamadas es una actividad que requiere tiempo y la formación adecuada para aplicar los criterios de evaluación. Se precisa una **calibración** que garantice que los resultados obtenidos corresponden a los objetivos de calidad establecidos.

Los **resultados** obtenidos deben ser **comunicados**, o bien individualmente, o bien en grupos de formación. Ello dependerá de la curva ABC de agentes que hayamos establecido y los resultados obtenidos por el equipo.

EJECUCIÓN

MONITORIZACIONES
ENCUESTAS

ELABORACIÓN
INFORMES

SESIONES
INDIVIDUALES
GRUPALES

DISEÑO, EJECUCIÓN Y REVISIÓN

Etapa de Revisión

Las buenas prácticas de implantación del Plan de Calidad recomiendan la creación de un **comité de seguimiento** que evalúe mensualmente los resultados obtenidos, identificando las **acciones correctivas y preventivas** que permitan que la herramienta sea la clave para mantener la mejora continua.

REVISIÓN

COMITÉ CALIDAD

AJUSTES
CALIBRACIÓN

ADECUACIÓN DEL
PLAN