

# GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

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.

Las operaciones requieren ser medidas. **Medir para mejorar.** La **Gestión de la Información** es un aspecto clave al que se le debe prestar la máxima atención. El enfoque parte siempre del paso por las **tres etapas** de un proceso de Información: **capturar** el dato, **analizarlo** y presentarlo para **tomar decisiones**.

[www.onsoluciones.eu](http://www.onsoluciones.eu)

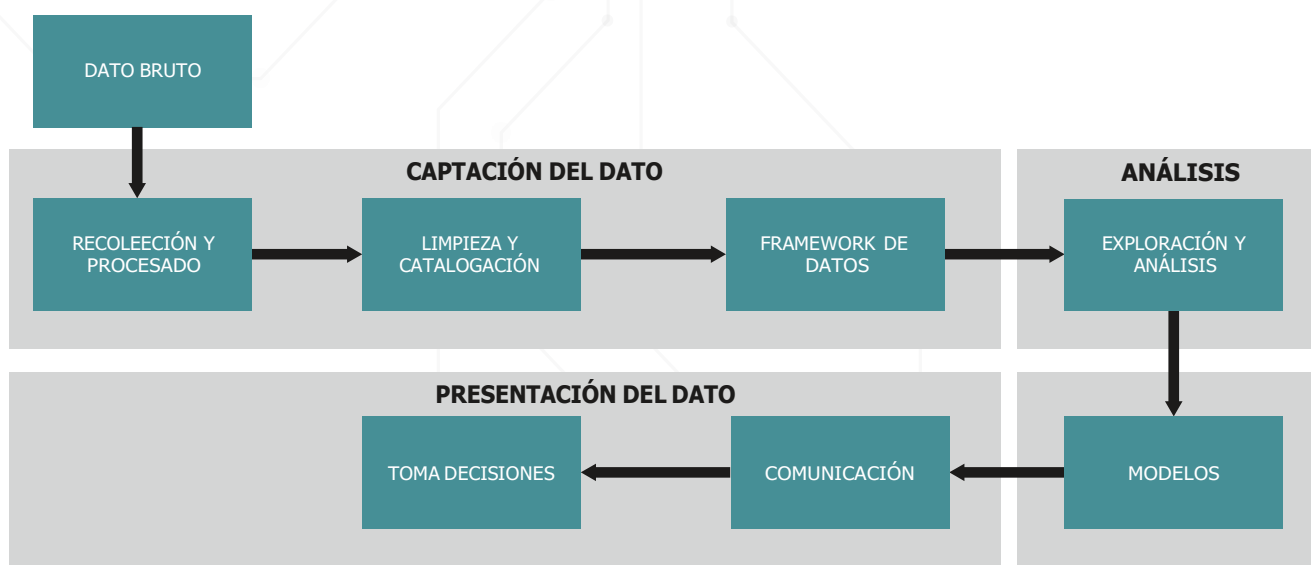
649 07 70 08  
 info@onsoluciones.eu  
 91 278 14 84/93 293 34 20  
 on-soluciones  
 @onsoluciones



La gestión de la información en las áreas de Atención al Cliente se hace de la mano de la definición de indicadores (*kpi: key performance indicator*) de las actividades vinculadas a los **procesos de negocio**. Debemos tener claros los procesos existentes y conocer, para cada uno de ellos, qué objetivo se pretende conseguir. El mapa de procesos nos marcará cuales son los puntos en los que debemos establecer la medición, cuáles son los aspectos clave que marcan el éxito o no del negocio. El resultado final suele ser un Cuadro de Mando de seguimiento o bien un informe *ad hoc* para analizar un resultado concreto.

## METODOLOGÍA PROPIA

Un **objetivo** es una meta medible y cuantificable a la que queremos llegar para garantizar la consecución del éxito empresarial. Si el objetivo nos dice "qué" hay que conseguir, el *kpi* nos dice "cómo" lo vamos a conseguir.



**ON Soluciones** cuenta con una práctica específica de **Gestión de la Información** que a través de una sólida metodología establece:

### Captación de datos

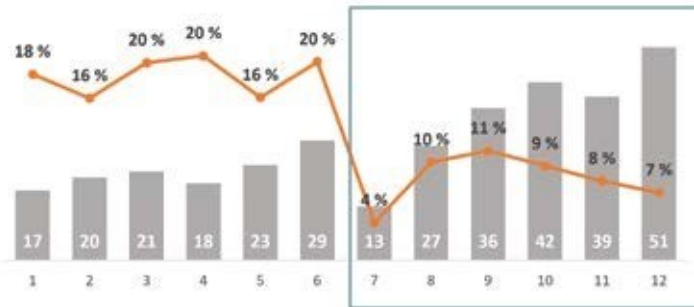
Recolección de datos partiendo de la identificación de las entidades intervinientes (clientes, proceso, agentes, terceros). Procesos de limpieza y calidad y creación del catálogo de datos y linaje y construcción de los diferentes *frameworks*.



## Análisis

Exploración (aplicando los necesario *skills* como pensamiento crítico o conciencia de sesgos) y técnicas (correlaciones, tendencias, *outliers*...) para alcanzar conclusiones y modelos

Porcentaje y Coste de Recuperación  
 Media de Euros por mes



# INFORMACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES

## Presentación del dato para toma de decisiones

Mediante Cuadros de Mando o técnicas de *story telling* permitiendo que el conocimiento y sus conclusiones lleguen a las personas clave de la organización que deben tomar decisiones a partir de ellos.

## Implantación

Planteamos la implantación como un proyecto en sí mismo, incluyendo los aspectos de construcción y pruebas, así como la formación de usuarios y la elaboración de protocolos de actuación para la carga de datos y la interpretación de los mismos.

