



**on** | SOLUCIONES

# HACEMOS REALIDAD LA **EXPERIENCIA MEMORABLE** DE TUS CLIENTES.

## TRABAJAMOS EN

- ✓ DISEÑO
- ✓ CONSTRUCCIÓN
- ✓ DIAGNÓSTICO
- ✓ MEJORA

de Operaciones de Clientes

¿Tienes como meta proporcionar una experiencia única y memorable a tus clientes?

¡En ON Soluciones la hacemos posible! Desde las operaciones, te ayudamos en el diseño o mejora de tu fábrica de la experiencia.

# Somos expertos



## ESTRATEGIA

La estrategia nos permite definir los criterios de diseño y mejora para los centros de servicio al cliente. Para elaborar la estrategia, utilizamos una serie de herramientas que nos ayudan a crear y consensuar todas las dimensiones de la Fábrica de la Experiencia.



## ORGANIZACIÓN Y PERSONAS

La Fábrica de la Experiencia requiere de un Modelo Organizativo acorde con su estrategia. Para ello, la selección, formación, retribución, y en definitiva, todas las etapas del «viaje del colaborador» requieren un cuidadoso diseño que favorezcan una óptima Experiencia del Empleado.



## RELACIÓN CLIENTE-PROVEEDOR

Contar con Proveedores adecuados en tamaño, ubicación, experiencia, equipos y tecnología, y establecer con ellos el Modelo de Relación ganador, es la garantía para proporcionar Experiencias Memorables a los clientes



## GESTIÓN DE LA CALIDAD

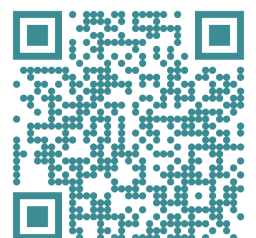
Disponer de un Modelo de Calidad para la mejora continua, además de las personas y las herramientas necesarias para su gestión, es un factor clave del éxito de las operaciones en la Fábrica de la Experiencia.



## GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

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 para garantizar la entrega de Experiencias Memorables.

¿QUIERES SABER MÁS?



# en operaciones



## PROCESOS

Los procesos vertebran el catálogo de servicios que presta la Fábrica de la Experiencia. Su conocimiento, representación, claridad y fluidez evita puntos de dolor y favorece las experiencias WOW.



## GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

El desarrollo de una sistemática de generación y publicación de contenidos, garantiza la transmisión del conocimiento con exactitud y rigor hacia el cliente, y permite la recogida de sus reacciones (Voice of Customer)



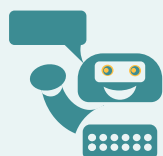
## GESTIÓN DE RECURSOS

La adecuada gestión de esta dimensión de la Fábrica de la Experiencia, evita que se generen colas de espera gracias a la creación de modelos de previsión de la demanda, gestión eficiente de los turnos y mecanismos de monitorización en tiempo real.



## INFRAESTRUCTURAS

La Fábrica de la Experiencia requiere contar con las ubicaciones, diseño de espacios, infraestructuras de comunicaciones, seguridad y accesibilidad para facilitar entornos de trabajo colaborativos e inclusivos que favorezcan la Experiencia de sus Empleados.



## TECNOLOGÍA

La selección e implantación de tecnología requiere alineamiento con los procesos de negocio para proporcionar una experiencia única y memorable, desde cualquier dispositivo a través de todos los canales y en cualquier momento.



**ESCANEA NUESTRO CODIGO QR**

# CONOCE NUESTROS SERVICIOS DE LA FÁBRICA DE LA EXPERIENCIA

## ESTRATEGIA

- ✓ DIAGNÓSTICO DE OPERACIONES
- ✓ TARGET OPERATING MODEL (TOM)
- ✓ CUSTOMER JOURNEY & STRATEGY
- ✓ MODELO DE EFICIENCIA COMERCIAL

## ORGANIZACIÓN Y PERSONAS

- ✓ REDISEÑO ORGANIZATIVO
- ✓ EXPERIENCIA DEL EMPLEADO
- ✓ SELECCIÓN
- ✓ FORMACIÓN

## RELACIÓN CLIENTE-PROVEEDOR

- ✓ PROCESOS DE LICITACIÓN
- ✓ MODELOS DE RELACIÓN Y/O CONTRATOS

## GESTIÓN DE LA CALIDAD

- ✓ MODELOS DE MONITORIZACIÓN DE LA CALIDAD
- ✓ TECNOLOGÍA PARA LA CALIDAD
- ✓ BPO DE CALIDAD

## GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

- ✓ ESTRATEGIA BI
- ✓ DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE CUADROS DE MANDO

## PROCESOS

- ✓ MODELO DE PROCESOS
- ✓ METODOLOGÍAS AGILE-LEAN

## GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

- ✓ ESTRATEGIA PARA EL CONOCIMIENTO
- ✓ DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE SOLUCIONES DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

## GESTIÓN DE RECURSOS

- ✓ MODELOS DE DIMENSIONAMIENTO
- ✓ MODELOS DE SEGUIMIENTO
- ✓ MODELOS PRESUPUESTARIOS
- ✓ BPO WFM

## INFRAESTRUCTURAS

- ✓ DISEÑO ARQUITECTÓNICO
- ✓ DIAGNÓSTICO Y MEJORA DE INSTALACIONES

## TECNOLOGÍA

- ✓ ARQUITECTURA FUNCIONAL
- ✓ PROCESOS DE LICITACIÓN DE PROVEEDORES
- ✓ PROYECTOS DE IMPLANTACIÓN