SOLUCIONES

Expertos en operaciones

www.lafabricadelaexperiencia.com

LA FÁBRICA DE LA EXPERIENCIA
MODELO DE COMPETENCIAS

La experiencia se construye desde las áreas de operaciones. Para que la experiencia sea memorable, es preciso que todas las dimensiones y competencias para fabricar dicha experiencia estén coordinadas de manera equilibrada.

EXPERIENCIA MEMORABLE

1 ESTRATEGIA

El **Target Operating Model (TOM)** desarrolla los criterios de diseño de los procesos, la organización, los canales de servicio y los sistemas necesarios para garantizar la experiencia que hemos imaginado para nuestros clientes y que vamos a prestar en nuestras áreas de operaciones.

2 GESTIÓN DE LAS PERSONAS

La **Experiencia del Empleado** es fruto de la buena gestión de la organización y a lo largo de todo el **Viaje del Colaborador:** desde la selección, acogida y formación, retribución y reconocimiento, desarrollo y despedida.

3 RELACIÓN CON PROVEEDORES

El **Modelo de Relación** construye un vínculo sólido, equilibrado y duradero entre proveedores que asumen el rol de partners de negocio y de clientes que ven satisfechas sus necesidades de tecnología y recursos.

4 GESTIÓN DE LA CALIDAD

El **modelo de calidad** permite detectar desviaciones respecto a estándares y buenas prácticas en la construcción de la Experiencia del Cliente, analizar causas raíz de las mismas y emprender acciones preventivas para el aseguramiento y continuidad de una operación excelente.

5 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Transformar los datos en la historia del cliente es el objetivo de los mecanismos y herramientas de gestión de la información y control de gestión. Contar esta historia nos permite disponer de una foto dinámica, fiable y encaminada a la toma de decisiones.

6 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

El desarrollo de una sistemática **de generación y publicación de contenidos y conocimiento** garantiza la trasmisión con exactitud y rigor de mensajes hacia el cliente y la recogida de sus reacciones y sentimientos (Voice of Customer).

7 PROCESOS

La experiencia memorable del cliente requiere de **procesos eficientes**, que no generen stock de solicitudes, con una visión Just in Time, con alta resolución en primer contacto.

8 TECNOLOGÍA

La **selección e implantación de tecnología** solo se puede entender alineada con el negocio y sus procesos con el objetivo de promover una experiencia única y memorable, desde cualquier dispositivo cualquier canal y cualquier momento.

GESTIÓN DE RECURSOS (WFM)

La adecuada **Gestión de Recursos** (Workforce Management) evita que se generen colas de espera gracias a la creación de modelos de previsión de demanda, gestión eficiente de turnos y mecanismos de monitorización en tiempo real.