

Evaluación de Desempeño

Measurements & Metrics

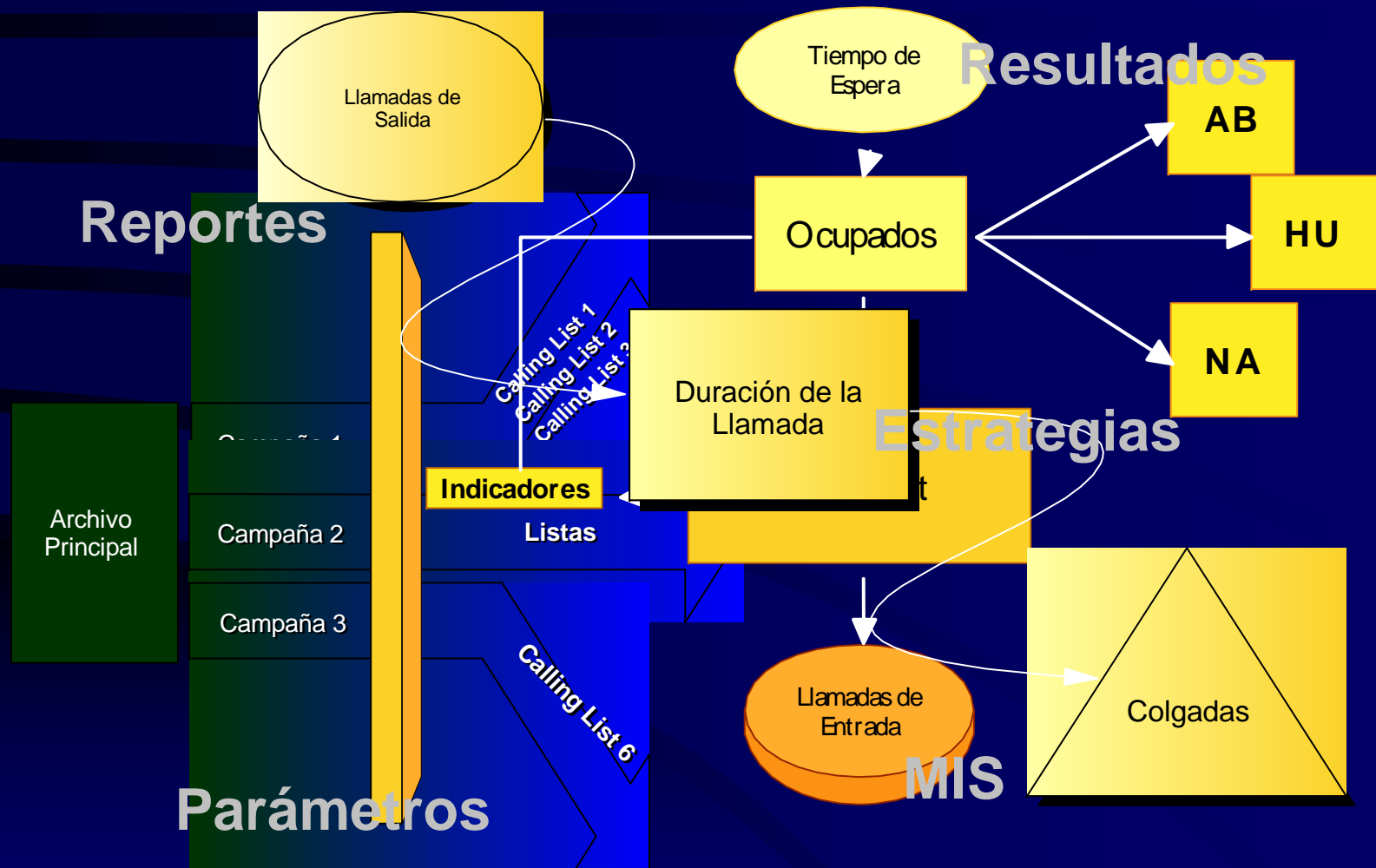
Expositor: Astrid Rial

Arial Internacional

Contenido

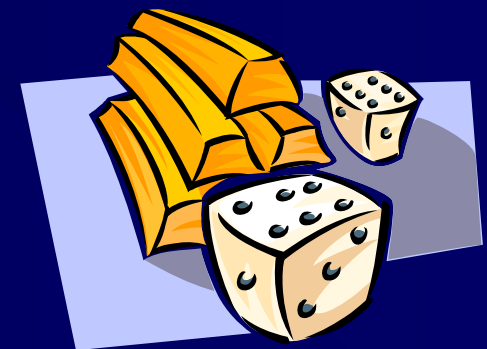
- Retadores en Operaciones Actuales
- Modelo de Eficiencia para Centros de Llamadas
- Indicadores de los Mejores Prácticas
- Balanced Score Cards
- Factores Críticos del Éxito

Ambiente Actual



Retadores de la Operación Actual

- Definición de estrategias en base a los objetivos del negocio y no en la funcionalidad de la tecnología.
- Distinción entre Actividad y Productividad.
- Planeación de capacidad (Capacity Planning).
- Programación de turnos, horarios y recursos humanos.
- Uso de reportes e información para hacer cambios estratégicos.



Objetivos del Negocio

- **Calidad y Consistencia** en el servicio y los resultados
- **Efectividad y Productividad** de tecnología y recursos humanos
- **Optimización** de estrategias y procesos con base en resultados



Modelo de Eficiencia para Centros de Llamadas





Estrategias

Definición de una estrategia:

“La segmentación de registros para la asignación de recursos”



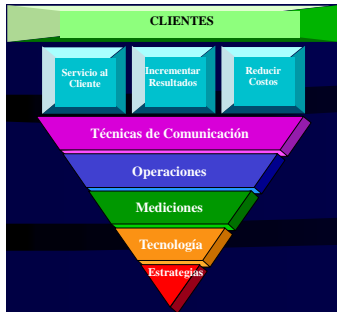
Los recursos son escasos!



Estrategias

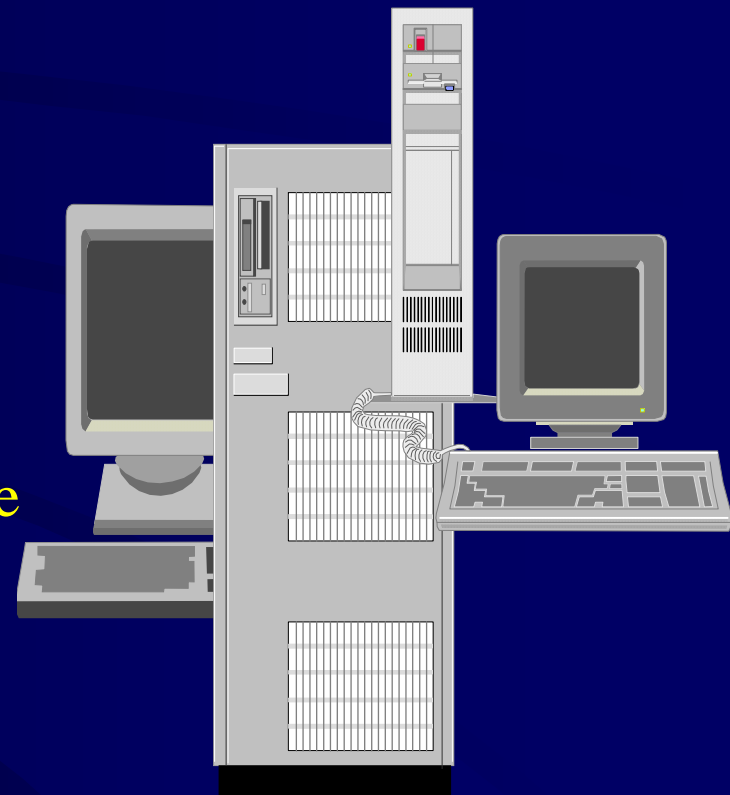
- Consideraciones del Mercado
- Comportamiento de la cartera
- Necesidades de los clientes
- Impactos financieros
- Productos
- Competencia

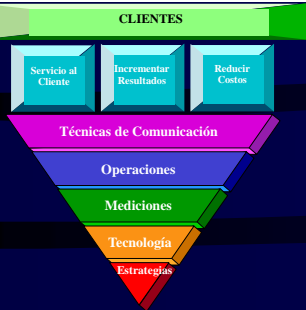




Tecnología

- Bases de Datos
- Scoring/Modelos Estadísticos
- Marcador Predictivo
- Control Adaptativo
- VRU/IVR
- Mejor Hora para Contacto/Software
- Monitoreo de Llamadas
- Workflow
- Simuladores para Entrenamiento

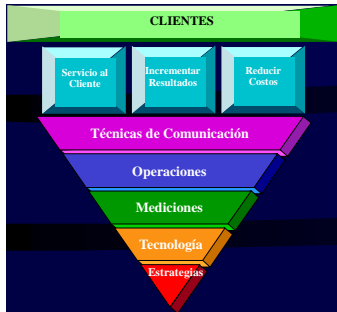




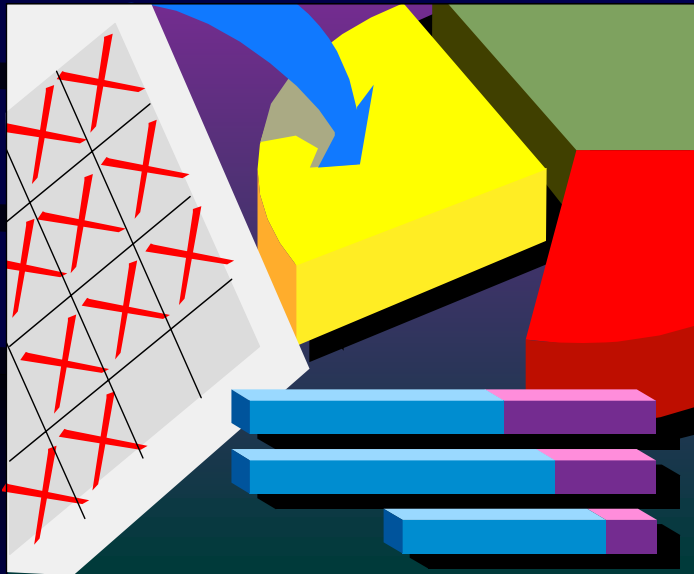
Tecnología

- Comportamiento de las herramientas
- Cambios/ajustes
- Adaptación de nueva tecnología/Instalación
- Curva de aprendizaje/entrenamiento
- Resultados esperados





Mediciones

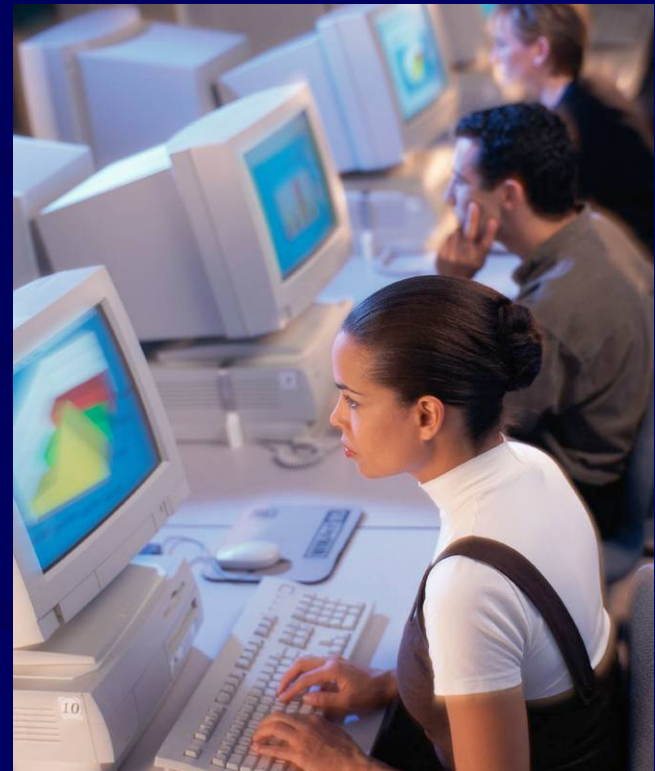


- Productividad
- Efectividad
- Calidad
- Balanced Score Cards



Operaciones

- Horarios/Turnos
- Cargas de Trabajo/Planes de Capacidad
- Modificaciones en las Estrategias
- Actividades Extraordinarias
- Número de Supervisores/Agentes
- Proceso de Monitoreo de Llamadas
- Metas de Servicio





Técnicas Telefónicas

- Servicio al Cliente
- Identificación de las Necesidades del Cliente
- Términos del negocio
- Técnicas de Comunicación
- Control de la duración de la llamada
- Comunicación con Terceros



Indicadores de **M**ejores **P**rácticas

- Tiempo de Espera (llamadas de salida) < 20 seg.
- Llamadas Colgadas (de salida) < 5%
- Llamadas Abandonadas (de entrada) < 3%
- Tiempo Hablando/Tiempo de Actualización de Datos: 85% / 15%

Las

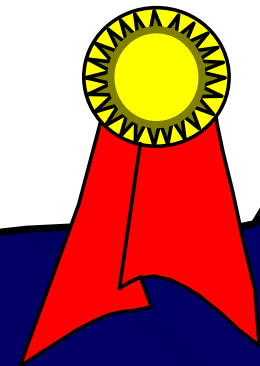
3 M'S

de la
Supervisión

Monitoreo

Medición

Motivación



Monitoreo



- Consistencia en los procesos
- Detección de Necesidades de los Clientes/Mercado
- Mediciones de Actividades
- Retroalimentación y Coaching

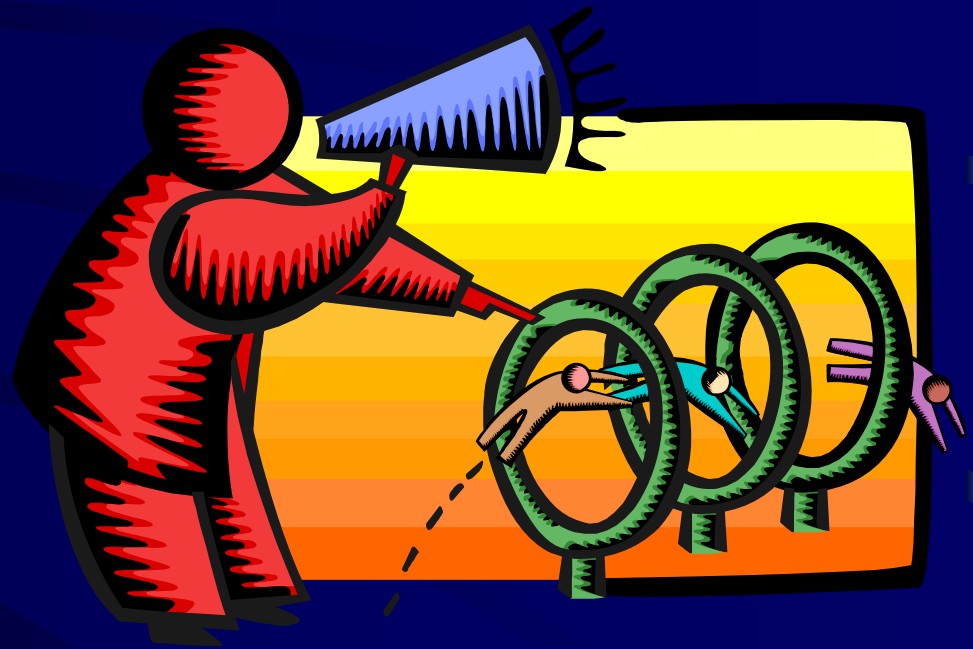
Medición



- Productividad
- Efectividad
- Calidad

Motivación

- Programas de Reconocimiento
- Incentivos
- Sentimiento de Propiedad
- Reforzamiento Positivo
- Coaching



Balanced Score Cards

Exceden a los estándares

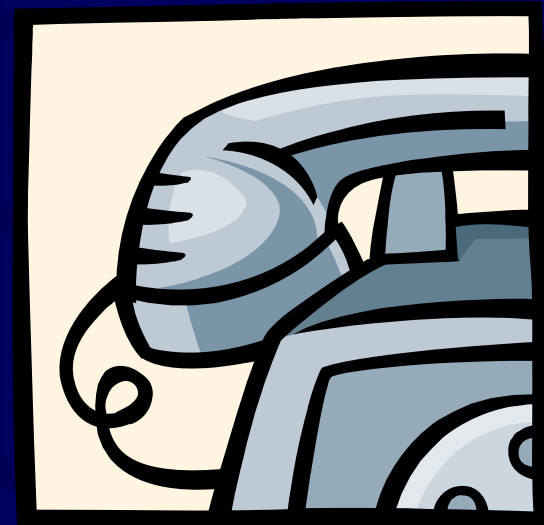
Cumplen con los estándares

Oportunidades de Mejora

Nuevos Contratados

Indicadores de **P**roductividad

- Llamadas
- Contactos
- Contactos Efectivos
- Distribución de tiempos: Hablando y Digitando
- Etc.



Indicadores de Efectividad

- Duración de la Llamada
- Resultados actuales:
 - Promesas Cumplidas
 - Ventas
- Etc.



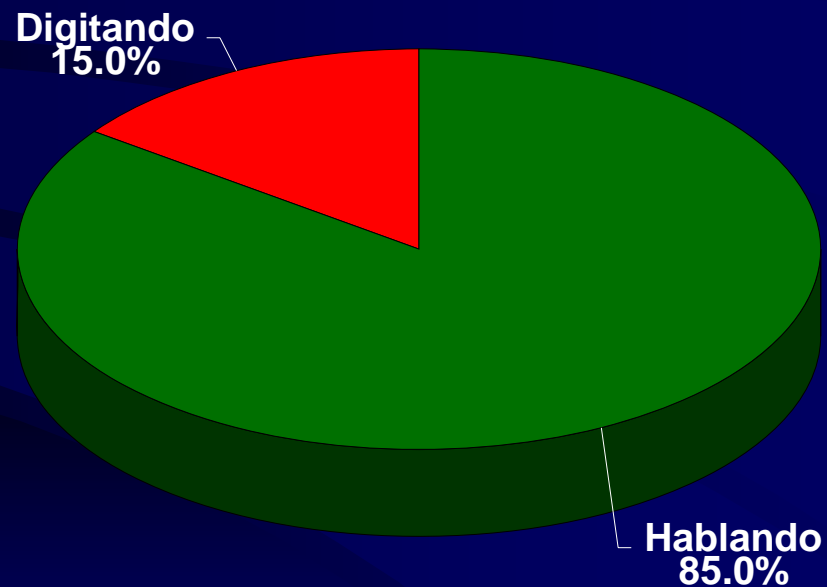
Indicadores de Calidad

- Puntualidad
- Asistencia
- Monitoreo
- Términos del Negocio
- Tiempo de Descanso
- Etc.



Definir Estándares de Desempeño

Llamadas de Salida



Indicadores de **D**esempeño



Distribución de Peso

Productividad:	25%
Efectividad:	50%
Calidad:	25%
Total:	100%

Un Ejemplo Sencillo de BSC

	Productividad	Efectividad	Calidad	Calificación Total
Agente 1	20	40	25	85
Agente 2	25	25	25	75
Agente 3	20	35	20	55

Factores Críticos del Exito

- Utilizar estrategias de campeón/retador
- Probar nuevas tecnologías
- Ser creativo: combinar el Arte con la Ciencia
- Ser proactivo: Planear!

GRACIAS!

