**Tema estratégico: calidad de servicio**



**Fig. 4.6.** Objetivos del tema estratégico: calidad de servicio

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Iniciativas** | **Indicadores** | **Metas** |
| **Financiera** |
| **Objetivos**O1. Aumento de ingresos | F1. Prácticas agresivas de ventas | I1. F-ING Ingresos mensualesI2. F-MO Margen operativo mensualI3. F-MN Margen neto mensualI4. G-PC Pérdida de clientes mensual (Churn) | Superiores a 500 mil usd con incrementos de alrededor de 100 milSuperior al 25 %Superior al 20 %Abandono por debajo del 4% |
| **Clientes** |
| **Objetivos**O2. Aumento y retención de clientes | C1. Programa continuo de lanzamiento de promociones y descuentosC2. Establecer plan para establecimiento de canales de distribución | I5. G-AC Adquisición de clientes mensualI6. Rentabilidad del canal de distribuciónI7. Porcentaje de clientes por canal | Ventas de 4000 puertos mensuales durante el 2009 |
| **Procesos internos** |
| **Objetivos**O3. Mejorar tiempos de entregaO4. Mejorar calidad | P1. Plan de mejora de tiempos de instalaciónP2. Detección temprana de problemas de instalaciónP3. Mejora de herramientas de prefactibilidad para asegurar servicio previa venta basado en los requerimientos del clienteP4. Mejoras de call center de soporte y solución de problemasP5. Seguimiento y aseguramiento del QoSP6. Establecimiento de prácticas de CRM para la evaluación de la calidad | I8. EO-SADT Solicitudes (aprovisionamiento) satisfechas dentro de un rango de tiempoI9. EC-TMVA Tiempo medio de espera entre venta y aceptación del cliente I10. EO-PEA Porcentaje de errores de aprovisionamiento y repeticiónI11. EO-PEO Porcentaje de ordenes no procesadas por errores de procesamiento de órdenesI12. EC-TMRP Tiempo medio de resolución de problemasI13. EC-EFRP Efectividad de resolución de problemasI14. EC-NP Número de problemas reportadosI15. EC-DS Disponibilidad de servicioI16. EC-SLA Cumplimiento del SLAI17. Índice subjetivo de satisfacción del cliente | 96% de solicitudes de servicio aprovisionadas dentro de 10 díasReducción de 5 días de instalación promedio a 2 díasReducción de errores en proceso instalación al 3%Reducción de errores en ventas a 2%Tiempo promedio máximo de resolución de 10 horasMínima de 99.8% |
| **Aprendizaje y crecimiento** |
| **Objetivos**O5. Capacitar del talento humanoO6. Implementar sistemas de información especializados | A1. Programa de entrenamiento para personal de call centerA2. Implementación del área de Aseguramiento de calidadA3. Implementación de sistemas especializados en seguimiento de problemasA4. Implementación de sistemas de monitoreo y alerta con el objetivo de cumplir los SLAs | I18. Porcentaje de personal calificado para la atención al cliente del área de soporte y servicio al cliente y aseguramiento de calidadI19. Disponibilidad de sistemas de informaciónI20. Índice de aceptación de los usuarios en cuanto a funcionalidad (encuestas de satisfacción) | Capacitación del 100%Disponibilidad del 100% |