Tema estratégico: calidad de servicio

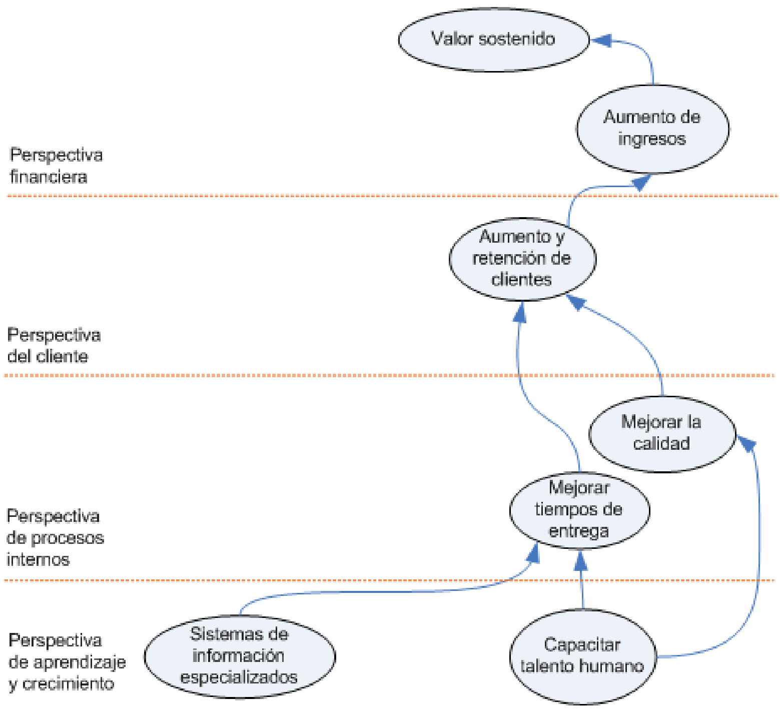

Fig. 4.6. Objetivos del tema estratégico: calidad de servicio

	Iniciativas	**Indicadores**	**Metas**
Financiera			
Objetivos O1. Aumento de ingresos	F1. Prácticas agresivas de ventas	I1. F-ING Ingresos mensuales I2. F-MO Margen operativo mensual I3. F-MN Margen neto mensual I4. G-PC Pérdida de clientes mensual (Churn)	Superiores a 500 mil usd con incrementos de alrededor de 100 mil Superior 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 descuentos C2. Establecer plan para establecimiento de canales de distribución	I5. G-AC Adquisición de clientes mensual I6. Rentabilidad del canal de distribución I7. Porcentaje de clientes por canal	Ventas de 4000 puertos mensuales durante el 2009
Procesos internos			
Objetivos O3. Mejorar tiempos de entrega O4. Mejorar calidad	P1. Plan de mejora de tiempos de instalación P2. Detección temprana de problemas de instalación P3. Mejora de herramientas de prefactibilidad para asegurar servicio previa venta basado en los requerimientos del cliente P4. Mejoras de call center de soporte y solución de problemas P5. Seguimiento y aseguramiento del QoS P6. Establecimiento de prácticas de CRM para la evaluación de la calidad	I8. EO-SADT Solicitudes (aprovisionamiento) satisfechas dentro de un rango de tiempo I9. EC-TMVA Tiempo medio de espera entre venta y aceptación del cliente I10. EO-PEA Porcentaje de errores de aprovisionamiento y repetición I11. EO-PEO Porcentaje de ordenes no procesadas por errores de procesamiento de órdenes I12. EC-TMRP Tiempo medio de resolución de problemas I13. EC-EFRP Efectividad de resolución de problemas I14. EC-NP Número de problemas reportados I15. EC-DS Disponibilidad de servicio I16. EC-SLA Cumplimiento del SLA I17. Índice subjetivo de satisfacción del cliente	96% de solicitudes de servicio aprovisionadas dentro de 10 días Reducción de 5 días de instalación promedio a 2 días Reducción de errores en proceso instalación al 3% Reducción de errores en ventas a 2% Tiempo promedio máximo de resolución de 10 horas Mínima de 99.8%
Aprendizaje y crecimiento			

Objetivos O5. Capacitar del talento humano O6. Implementar sistemas de información especializados	A1. Programa de entrenamiento para personal de call center A2. Implementación del área de Aseguramiento de calidad A3. Implementación de sistemas especializados en seguimiento de problemas A4. 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 calidad I19. Disponibilidad de sistemas de información I20. Índice de aceptación de los usuarios en cuanto a funcionalidad (encuestas de satisfacción)	Capacitación del 100% Disponibilidad del 100%