

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del alumno:** Luis Fernando Cayeros Camacho. | **Matricula:** 2831953. |
| **Módulo 2** |  |
| **Fecha: 02/10/2021**  **Nombre del profesor: Arturo Vargas Salgado** | Título: Actividad 6 **Bibliografía:** |

1. **Para los siguientes procesos indica al menos dos indicadores de desempeño o KPI:**
   1. **Servicio al cliente**  
      VOC: Voice of the customer: Es importante ya que con este se mide la satisfacción del cliente. y FCR: First Call resolution: Es importante porque a los clientes no les gusta estar llamando a cada rato.
   2. **Inventarios**Entradas y Salidas: Son importantes porque son lo básico de un inventario.
   3. **Transporte**Kilómetros recorridos y Gasolina: Esta de mas el mencionar porque es importante en un transporte.

**\*Una vez que definas el KPI, defínelo y justifica por qué es importante medirlo**

1. **Define cómo los medirá los anteriores KPI, la frecuencia de medición y las áreas de la empresa estarán involucradas.**VOC: Con encuestas al final de cada interacción, FCR: con el registro de llamada realizada por el mismo numero telefónico.  
   Entradas: Con cada nuevo
2. **Investiga una empresa y qué indicadores utiliza, como los mide y para qué los usa.**Yo estuve trabajando en un call center como supervisor y teníamos varios KPIs VOC, FCR, AHT(Average Handle Time), SR(Sales Rate), los KPI dependían del cliente, pero esos son los que predominaban en la mayoría de las campañas, Siempre se median en cada llamada, el equipo dde calidad escuchaba algunas llamadas para ver la conducta de los agentes durante la interacción, los supervisores nos encargábamos de ensenar a los agentes a tratar de la manera correcta a los clientes para favorecer el VOC, también les enseñábamos a vender para mantener un SR saludable, entre muchas otras actividades.
3. **Reflexionen lo siguiente:**
   1. **¿cuál es el impacto de no contar con indicadores de desempeño?**Es como ir a ciegas por un camino desconocido, porque no sabrías en donde estas parado ni a donde vas, desconocerías tu rendimiento actual y el rendimiento que deberías de tener.
   2. **¿Qué herramientas utilizarías para medirlos? ¿por qué?**Dependiendo del tipo de servicio, pero por ejemplo en mi trabajo actual el que utilizamos es el de TC (Test Cases) fallidos, porque ahí vemos el porcentaje de los protocoles o fases de prueba en las que se están presentando más fallas y así podemos abrir defectos para corregir estas fallas y que al final nuestro producto satisfaga de la mejor manera a nuestros clientes.