



EJERCICIO #2.

MODELADO Y MEJORA DE UN PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE REQUISITOS DE FINALIZACIÓN

Descripción breve

Mejora en el proceso de atención al cliente de una empresa XYZ, con ayuda de sistemas de automatización y eliminación de tareas innecesarias.

PAULINO ESTEBAN BERMÚDEZ RODRÍGUEZ

Paulinoesteban.bermudez@alu.uclm.es

Contenido

Especificación.	3
Objetivos.	3
Estado actual del proceso.	4
Ineficiencia y cuellos de botella	5
Mejora del proceso.	6
Justificación de la mejora del proceso actual.....	7

Especificación.

La empresa XYZ ofrece servicios de consultoría en tecnología de la información. Los clientes contactan a la empresa por diversos canales (teléfono, correo electrónico, web) para solicitar servicios, resolver dudas o reportar problemas. El proceso de atención al cliente incluye la recepción de la consulta, la asignación del caso a un consultor, la resolución del problema o consulta, y finalmente la retroalimentación y cierre del caso. Concretamente, estas tareas incluyen:

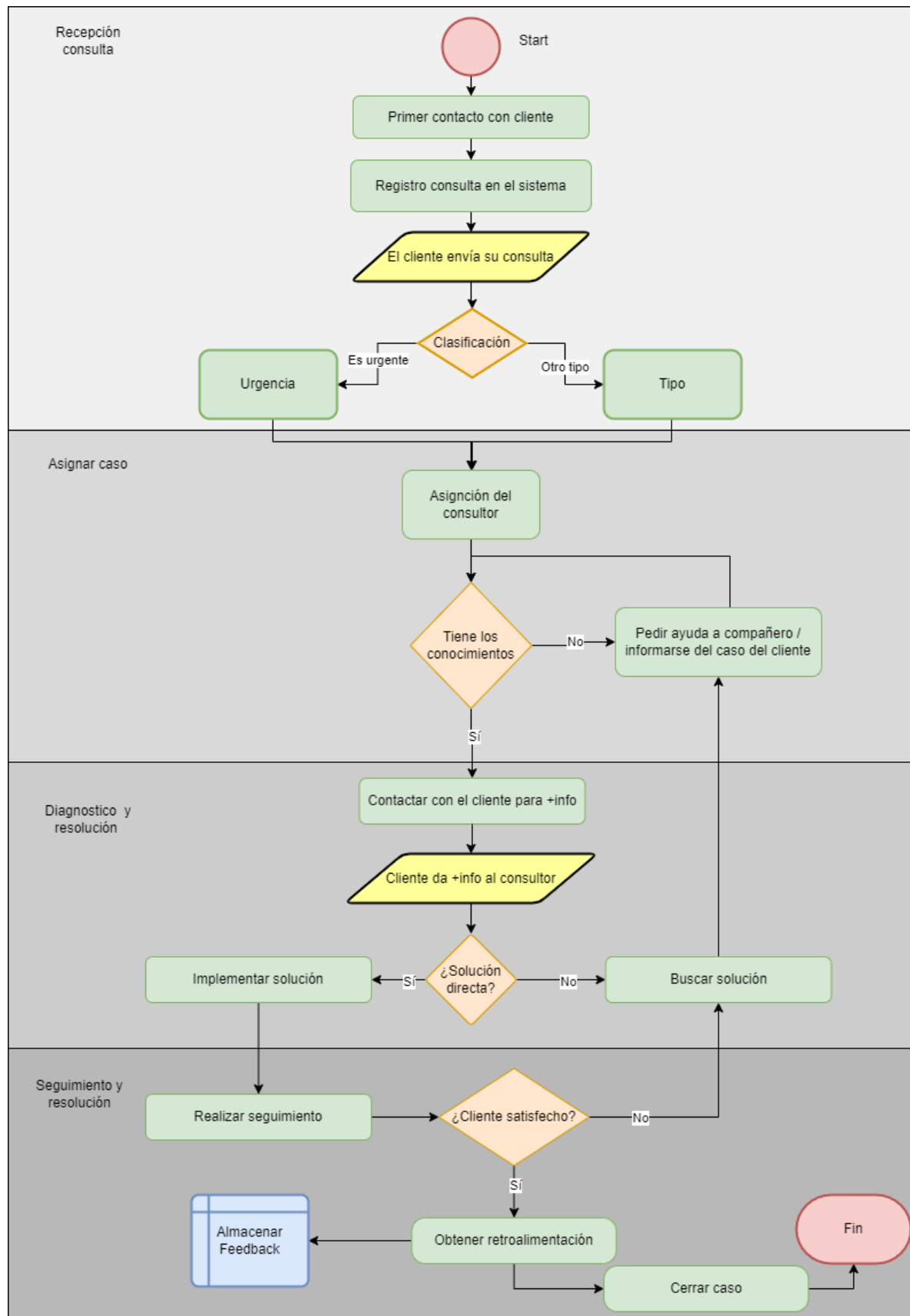
1. **Recepción de la Consulta:** incluye el primer contacto del cliente por cualquier canal, el registro de la consulta en el sistema, y la clasificación del caso según su urgencia y tipo.
2. **Asignación del Caso:** se refiere a la selección del consultor o equipo adecuado para atender el caso, basándose en la especialización y disponibilidad.
3. **Diagnóstico y Resolución:** implica la comunicación con el cliente para entender a fondo el problema o consulta, la búsqueda de soluciones, y la implementación de la solución.
4. **Seguimiento y Retroalimentación:** una vez resuelto el caso, se debe realizar un seguimiento para asegurar la satisfacción del cliente y obtener retroalimentación para futuras mejoras.

Objetivos.

1. **Modelar el Proceso Actual:** crear un diagrama de flujo detallado que represente el proceso actual de atención al cliente, desde el primer contacto hasta la resolución del caso y la retroalimentación del cliente.
2. **Identificar Ineficiencias:** una vez modelado el proceso, identificar posibles ineficiencias, cuellos de botella, o etapas redundantes que puedan estar afectando la eficiencia o la satisfacción del cliente.
3. **Propuesta de Mejora:** basándose en el análisis anterior, proponer mejoras al proceso actual. Estas mejoras pueden incluir la automatización de tareas, la reasignación de recursos, la implementación de nuevas herramientas tecnológicas, o la simplificación de etapas.

Estado actual del proceso.

Siguiendo la secuencia del enunciado, tendríamos:

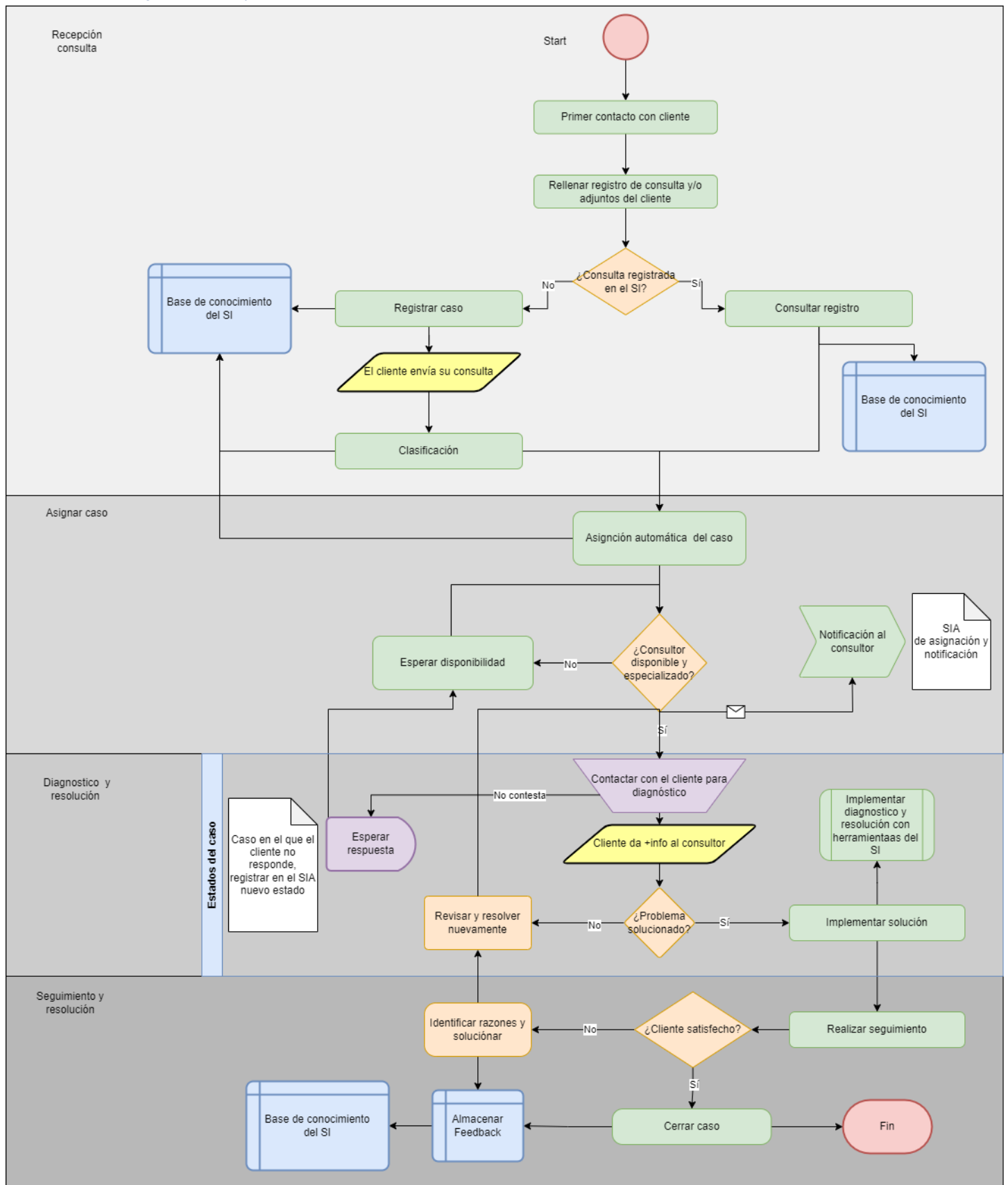


Ineficiencia y cuellos de botella

Los casos de ineficiencia y cuellos de botella encontrados podrían ser:

- **El registro de la consulta no estructurado.** Si el registro de la consulta no se realiza de manera estructurada podría haber pérdidas de información importante o dificultades para acceder a los detalles de la consulta en el futuro (solicitud de +info al cliente por parte del consultor).
- **Asignación manual de los casos.** Si la asignación de los casos es manual, podría producirse demoras en la atención y asignación incorrecta de casos (si el consultor no tiene los conocimientos necesarios).
- **Comunicación ineficiente con el cliente.** Si no hay un proceso claro y eficiente para la comunicación con el cliente durante el diagnóstico y la resolución del problema, podría haber malentendidos, retrasos e insatisfacción del cliente.
- **Falta de seguimiento estructurado.** Si no se realiza un seguimiento reestructurado de los casos después de la solución, podría haber falta de retroalimentación sobre la eficiencia y efectividad de las soluciones, oportunidades perdidas para mejorar el servicio al cliente.
- **Falta de análisis de datos y retroalimentación para mejoras.** Si no se recopilan datos sobre la satisfacción del cliente, los tiempos de resolución de casos, las tendencias de consultas, entre otros, y no se utilizan para identificar áreas de mejora en el proceso de atención al cliente, la empresa podría no optimizar sus operaciones.

Mejora del proceso.



Justificación de la mejora del proceso actual.

Para crear un diagrama de flujo del proceso de atención al cliente en la empresa, se podrían aplicar mejoras en las deficiencias detectadas y los cuellos de botella, con algunos procesos automáticos, una base de conocimiento para agilizar la resolución de los problemas, es decir, aplicar en:

1. Identificar las etapas del proceso mejorado:

- 1.1. Recepción de la Consulta
- 1.2. Asignación del Caso
- 1.3. Diagnóstico y Resolución
- 1.4. Seguimiento y Retroalimentación

2. Definir las actividades y decisiones dentro de cada etapa:

- 2.1. **Para cada etapa**, identificar las acciones específicas que se llevan a cabo y las decisiones que se toman. Por ejemplo, en la etapa de **Recepción de la Consulta**, las actividades podrían incluir recibir la consulta, registrarla en el sistema y clasificarla según su tipo y urgencia ayudándose de una base de conocimiento previa agendada en un sistema de información de incidencias.
- 2.2. En la **etapa de asignación del caso**. Podría enviarse a otro sistema, automático, una notificación del caso asignado al especialista en la incidencia. Y evaluar la disponibilidad del consultor de forma automática para asignar la tarea.
- 2.3. En la **etapa de Diagnóstico y Resolución**, una 'única' tarea manual, sería contactar con el cliente para su diagnóstico, se podría tratar cada caso como único para retroalimentar la base de conocimiento más fácil, se podría incluir la comunicación efectiva con el cliente y el uso de herramientas de colaboración entre consultores, mejorando el tiempo y eficiencia del consultor por cada caso asignado, además, con una base de conocimiento implementada, podría usarse un diagnóstico, resolución e implementación basado en estándares para la resolución y optimización del proceso.
- 2.4. En el **apartado de seguimiento y resolución**, tras la implementación de la solución, se puede realizar el seguimiento de la satisfacción del cliente, con una encuesta automatizada, por ejemplo, ayudando a identificar las mejoras y casos de éxito. En caso de no tener un caso de éxito, se puede evaluar, volver a contactar con el cliente para mejorar su satisfacción. Almacenando en todo momento el feedback en la Base de conocimiento del sistema.