



Capacitación COPC® Mejores Prácticas para la Optimización de la Experiencia de Clientes

El Modelo de Gestión para Operaciones de Contacto con Clientes

Basado en la Norma COPC para la Optimización de la Experiencia de Clientes (CX) para PSICs, esta capacitación brinda a los participantes el conocimiento y dominio de las Mejores Prácticas de Gestión a nivel mundial, para optimizar la experiencia de clientes a lo largo de la Service Journey (SJ). La nueva versión 7.0 marca un cambio evolutivo en la Norma COPC CX, con las mejores prácticas para abordar el avance de las tecnologías de soporte digital, garantizar el foco en toda la Service Journey y mejorar la experiencia de los empleados.

Los contenidos de esta capacitación pueden adaptarse a cualquier tipo de entorno, desde el canal presencial hasta los canales digitales. Asimismo, les proporcionará una estructura sólida para coordinar y uniformar todos los canales, a fin de ofrecer a los clientes una experiencia consistente, maximizando los resultados del negocio.

Esta formación se dicta 100% online a través de plataformas virtuales que les permitirán seguir al instructor como en el aula, compartir perspectivas, ejercicios y debates con sus compañeros, y evaluar todo lo aprendido en este entorno digital. Estas herramientas tecnológicas garantizan la interacción durante el curso y la privacidad de las aulas y contenidos

Objetivos:

- ✓ Conocer y dominar las Mejores Prácticas del Modelo de Gestión COPC® para la Optimización de la Experiencia de Clientes.
- ✓ Comprender cuáles son los factores clave que impactan sobre la experiencia de clientes omnicanal, en todos los puntos de contacto y en todos los canales, incluyendo los digitales.
- ✓ Proveer una sólida metodología, probada a nivel mundial, para evaluar, gestionar con éxito y lograr la mejora continua de la operación de punta a punta, alcanzando altos niveles de desempeño en los distintos canales de contacto.
- ✓ Entrenar en el análisis de los datos típicos y uso de métricas propias de cada canal de contacto - tanto asistidos por personas como de asistencia digital, a lo largo de la Service Journey del cliente.



Identificar y resolver los problemas específicos de cada tipo de operación y mejorar los procesos del negocio.

- ✓ Mejorar la calidad, la experiencia del cliente y los ingresos, al mismo tiempo que se reducen los costos operativos, en un entorno omnicanal.

¿A quiénes está dirigida?

Esta capacitación está dirigida a directores, Gerentes y Responsables de Áreas de Customer Experience y Operaciones de Customer Service, tales como: Servicio al Cliente, Fidelización, Retención y Gestión de Contact Centers propios o tercerizados. También está dirigido a Gerentes del área Comercial, Ventas, Operaciones de E-Commerce, Cobranzas, Calidad, Recursos Humanos, Servicio Técnico, Contenidos Móviles y Web, Marketing y Responsables de Canales digitales automatizados.

Modalidad de Dictado y Metodología:

El curso se dictará en modalidad virtual, durante 10 días de dictado en jornada compuesta por 4 hs por día con intervalos para breaks. En este tiempo se desarrollará todo el contenido teórico - práctico. El viernes de la última semana se realizará la evaluación.

Se aplicará una metodología teórico-práctica, que facilita la incorporación de los conceptos y herramientas clave, utilizando ejemplos reales, casos de estudio, datos y benchmarks de la industria aplicados en diferentes entornos. Esta metodología permitirá desarrollar e incorporar en los asistentes los conceptos y herramientas para implementar lo que propone el modelo COPC®: *“Mejorar la experiencia del cliente, la calidad del servicio y las ventas, al mismo tiempo que se reducen los costos del servicio al cliente, en un entorno omnicanal”*. Estos objetivos representan los pilares fundamentales que conforman la filosofía subyacente en todas nuestras capacitaciones y servicios. Al finalizar el curso, el participante podrá acceder, además, a un curso grabado complementario.

Al finalizar esta capacitación, podrás:

- ✓ Aplicar en forma inmediata técnicas eficientes para la gestión de operaciones de contacto con clientes, sabiendo qué medir, cómo medir y qué procesos mejorar en cada canal de contacto, a fin de optimizar la experiencia de clientes a través de uno o múltiples canales.



- ✓ Alcanzar una mejora sostenida, objetiva y medible del desempeño operativo, tanto en los canales asistidos por personas como en los canales de asistencia digital, optimizando la experiencia de clientes y maximizando los resultados de la operación.
- ✓ Diseñar un programa omnicanal efectivo para la gestión de la experiencia de clientes.
- ✓ Liderar proyectos de mejora del desempeño y de Certificación, aplicando el Modelo de Gestión COPC para la Optimización de la Experiencia de Clientes.

Programa de Contenidos

Estrategia, Liderazgo y Planeamiento del Negocio y la Operación

Declaración de la Dirección

- Cómo establecer una adecuada Declaración de la Dirección, que permita a la empresa alinear el comportamiento y las acciones de sus miembros para alcanzar los objetivos de la organización.
- Desarrollo, gestión y vivencia dentro de la empresa (visión, misión y propósito).
- Focalización en objetivos estratégicos de Experiencia de Clientes en entornos multicanal

Desarrollo de Planes de Negocio

- Diseño global del servicio.
- Utilización de canales asistidos por personas y canales de asistencia digital.
- Experiencia y compromiso de los empleados
- Revisión de los resultados del Negocio

Diseño, Implementación y Control de las Service Journeys, Procesos Clave y de Apoyo

- Diseño, análisis y gestión de Service Journeys, Procesos Clave y de Apoyo para un adecuado desarrollo y provisión de productos y servicios al cliente.
- Gestión de resultados.
- Mecanismos utilizados para evaluar en forma cuantitativa, mantener y perfeccionar los procesos, a fin de asegurar un efectivo y eficiente funcionamiento.
- Enfoque estructurado para capturar, evaluar y tomar acciones adecuadas a partir del feedback del cliente.
- Mejora de la experiencia del cliente a lo largo de la Service Journey (SJ) y reducción de los costos por cliente.
- Identificación de experiencias a lo largo de la SJ del cliente con la organización, a través de todos los canales de contacto (asistidos por personas y de asistencia digital).
- Análisis de factores que permitan tomar acciones apropiadas para optimizar la experiencia del cliente.
- Diseño de un enfoque estructurado e identificación de métricas clave para la gestión de conocimientos y contenidos, que asegure el uso de contenidos actualizados y consistentes para todos los canales de contacto.

Gestión de la Calidad

- Enfoque efectivo del proceso de calidad para satisfacer las expectativas del cliente y del negocio. Comparación de resultados.
- Alineamiento de las métricas de calidad con la experiencia del cliente, resolución y resultados del negocio.
- Análisis de distintos tipos de monitoreos y clasificación de errores para canales asistidos por personas y canales de asistencia digital.
- Enfoques y ejemplos de calibración.
- Revisión continua del personal que realiza el monitoreo.

Workforce Management (Pronóstico, Planificación, Programación y Gestión en Tiempo Real del Personal)

- Patrones de entrada de transacciones: análisis, estacionalidad y tendencias.
- Pronóstico de volumen, tiempo de manejo de transacciones y reductores
- Factores que definen un modelo eficiente de planificación y programación.
- Diseño de enfoques estructurados para gestionar la adhesión, eventos y la asignación de transacciones entre centros. Colas de espera.

Gestión de Canales de Asistencia Digital

- Roles, métricas y procesos para una mejor gestión de los canales de asistencia digital.
- Ejemplos de contactos por canales automatizados.
- Formación y aprendizaje de los canales de asistencia digital.
- Capacidad de los sistemas automatizados para asegurar la disponibilidad y resultados en objetivo.
- Monitoreo.
- Ejemplos de mejores prácticas en entornos omnicanal.

Control de Procesos

- Cómo asegurar que los clientes perciban una experiencia consistente en cuanto al nivel de servicio (SL), la calidad y otros factores.

- Desarrollo de procesos clave con un mínimo de variación.
- Identificación de procesos fuera de control.
- Control estadístico para gestionar y/o reducir la variación.
- Feedback del empleado para la mejora de procesos.
- Proceso de resolución de problemas.
- Enfoque estructurado para la resolución de causas raíz del bajo desempeño, cuando no se alcanzan consistentemente los requisitos y objetivos propuestos.
- Reportes e integridad de datos.

Gestión de Recursos Humanos (RRHH)

- Cómo alcanzar los objetivos y mejorar los niveles de desempeño.
- Importancia de contar con personal con aptitudes y motivación para otorgar productos y servicios de calidad, en forma efectiva y eficiente.

Definición del Puesto de trabajo, Reclutamiento y Contrataciones.

- Definiciones de las habilidades mínimas y conocimientos requeridos para Puestos Clave Relacionados con Clientes (PCRC)
- Habilidades deseables vs. Habilidades mínimas
- Habilidades duras y blandas
- Enfoque de reclutamiento de personal
- Definición de requisitos de reclutamiento (incluyendo habilidades mínimas)
- Mejora del desempeño del proceso de reclutamiento

Formación y Desarrollo

- Provisión de formación a todo el personal.
- Formación inicial, periódica y ante cambios o actualizaciones
- Formación “on the job”
- Verificación de habilidades y conocimientos
- Oportunidad de la Verificación
- Umbrales de aprobación
- Planes de acción
- Metodologías de verificación
- Monitoreo como forma de verificación: frecuencia, metodología y umbrales de aprobación

- Acciones de acuerdo con el desempeño de los agentes
- Coaching
 - Identificación de patrones de comportamiento
 - Determinación de fallas repetidas y efectividad del coaching

Gestión del Desempeño del Personal

- Evaluación de desempeño
- Evaluaciones objetivas y alineadas con los resultados definidos.
- Alineamiento de la evaluación con la declaración de la dirección y con los objetivos del negocio.
- Evaluaciones típicas para distintos roles y puestos clave.
- Identificación de áreas de mejora y Planes de mejora efectivos
- Planes de carrera

Gestión de la experiencia y feedback del Empleado

- Experiencia del empleado en los puntos de contacto de su ciclo de vida en la organización
- Cómo recabar feedback del personal para mejorar el negocio y el servicio prestado
- Enfoque estructurado para solicitar feedback proactivamente
- Cómo evaluar y tomar acciones apropiadas a partir del feedback de individuos en PCRC.

Rotación y Ausentismo

- Cómo calcular la rotación de Agentes
- Impacto de los costos de la rotación en el negocio
- Impacto del desempeño del Reclutamiento y la satisfacción de los empleados en los resultados de rotación.
- Determinación de objetivos de rotación
- Cálculo del ausentismo
- Acciones correctivas y mejores prácticas para la gestión del ausentismo y la rotación

Balanced Scorecard del Negocio y la Operación

Balanced Scorecard de la operación y de los distintos servicios

Métricas clave del negocio para servicios a través de canales asistidos por personas (transacciones en tiempo real y diferidas) y canales de asistencia digital.

- Métricas requeridas para operaciones entrantes y salientes, servicios de distribución, soporte técnico, back office, procesamiento de fax y correspondencia, cobranzas, servicios personalizados, chat, redes sociales y sistemas automatizados de contacto con clientes.
- Lineamientos, fórmulas para el cálculo y benchmarks de alto desempeño

- Alineamiento vertical del desempeño dentro de la organización (Agente – Supervisor – Coordinador – Gerente del Programa – Gerente del Centro – Director de Atención al Cliente – Director General)

Medición y análisis de la experiencia de clientes con la Service Journey

- Mapeo de los procesos que conforman la experiencia del cliente a través de todos los canales.
- Comprensión de la experiencia del cliente global y por canal
- Medición del desempeño en puntos de contacto clave, a lo largo de todo la SJ
- Formas de medición de la experiencia global. Satisfacción, insatisfacción y esfuerzo del cliente.
 - Satisfacción con cada uno de los atributos clave que impulsan la experiencia global del cliente.
 - Mejores prácticas para encuestas de clientes
 - Integridad de mediciones sobre detractores y promotores

Gestión Global de Costos

- Costos de prestar servicios de atención al cliente en todos los canales, asistidos por personas y de asistencia digital.
- Enfoque para la medición de costos enfocados en el cliente

Canales Asistidos por Personas

- Desempeño de canales asistidos por personas mediante transacciones en tiempo real y diferidas.
- Medición del servicio, calidad, ventas y eficiencia
 - Medición del Nivel de Servicio
 - Identificación de los procesos sobre los cuales se deben medir los niveles de servicio: en tiempo real y diferido.
 - ¿Cuál es un buen nivel de servicio?
 - Mitos respecto del nivel de servicio
 - Métricas de servicio para transacciones diferidas

Medición de la Calidad

- Cálculo de distintas métricas por tipo de error
- Impulsores de la calidad. Satisfactores e insatisfactores

Medición de Costos y Eficiencia

- Métricas de costos y eficiencia
- Unidades de entrada vs. Unidades de salida
- Mejores enfoques para la determinación de objetivos de eficiencia



Medición de las Ventas

- Gestión de métricas de ventas
- Mitos sobre el TMO

Gestión de Canales de Asistencia Digital

- Desempeño de Canales de Asistencia Digital
- Métricas de servicio de canales de Asistencia Digital: determinación del volumen
- Distintas métricas de servicio, calidad e ingresos. Tasa de servicio, de abandono, de clicks, Puntualidad en sistemas de asistencia digital, Resolución de incidentes, Precisión de pronósticos
- Funcionalidad de sistemas
- Precisión
- Ventas en servicios de asistencia digital

Procesos Clave de Apoyo

- Desempeño de los procesos clave de apoyo ejecutados por el centro o por un proveedor.
- Métricas específicas para Telecomunicaciones, Sistemas de Información, Gestión de la Base de Conocimientos, Pronósticos, Búsqueda y Contratación de personal, Rotación y Ausentismo, entre otras.

Cómo Alcanzar Resultados

- Alcanzando los objetivos de manera consistente
- Cálculo de tendencia sostenida de mejora