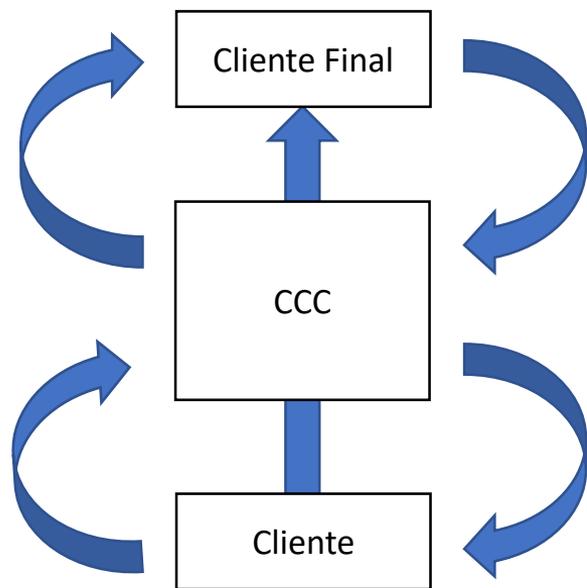




Calidad Internacional en el Contact Center. ISO 18295:2017

Alejandro Barreto
OpEx México

¿Relación mutuamente benéfica?



Situación deseada:

-
-
-
-
-

Situación NO deseada:

-
-
-
-
-

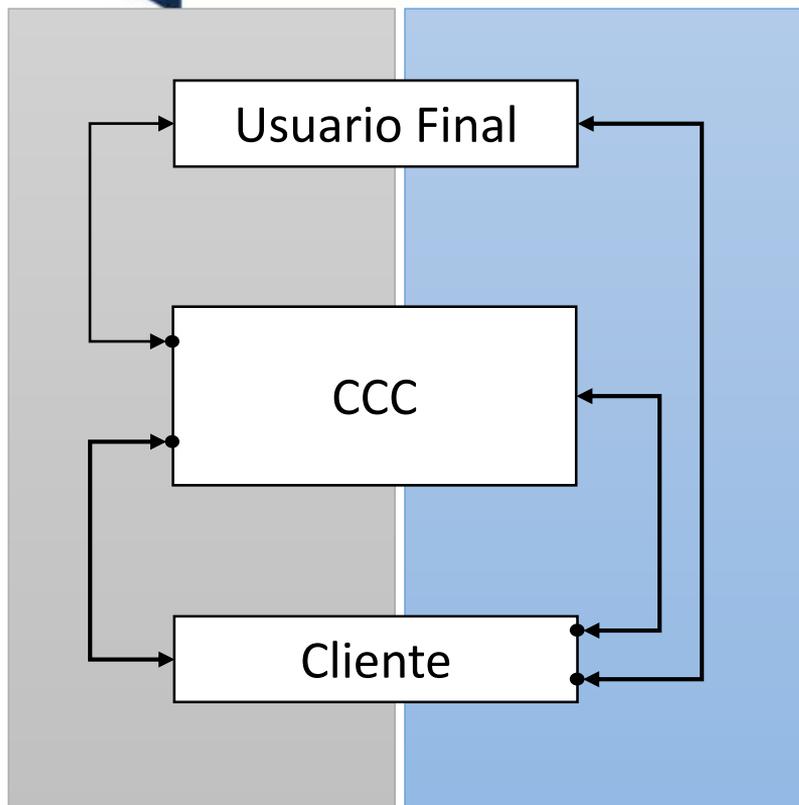
El éxito de cualquier organización depende de su **comprensión** de las **expectativas** y **percepciones** de sus usuarios finales.

Se requiere clarificar las expectativas del cliente y los empleados de tal manera que se **gestione** el **desempeño**, se contribuya a la **satisfacción** del cliente y del usuario final.

Un Sistema de Gestión puede **crear valor** para las **4 partes**: Cliente, Empleado, CCC y Usuario final.



Sistema de Gestión para CCC



Ayuda a proporcionar servicios que *cumplen* y *superan* las necesidades ..

.. de manera *continua* y *proactiva*.

Aplica tanto a CCC *propios* como *subcontratados*.

De todos los *tamaños*, todos los *sectores*, todos los *canales* de interacción.

Inbound y *Outbound*.

Parte 1

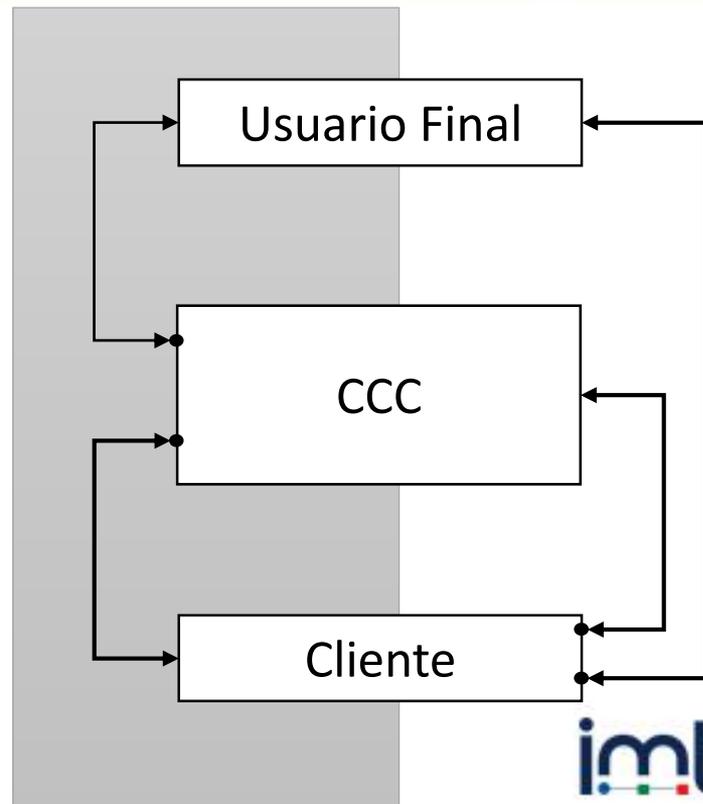
Requisitos de servicio para Centros de Contacto con el Cliente (**CCC**).

Describe la **relación** entre **las 3 partes**.

Incluye **requisitos para los CCC** con el cliente.

Orientado a las **experiencias positivas** para el cliente final.

Especifica indicadores de desempeño (**KPI's**).



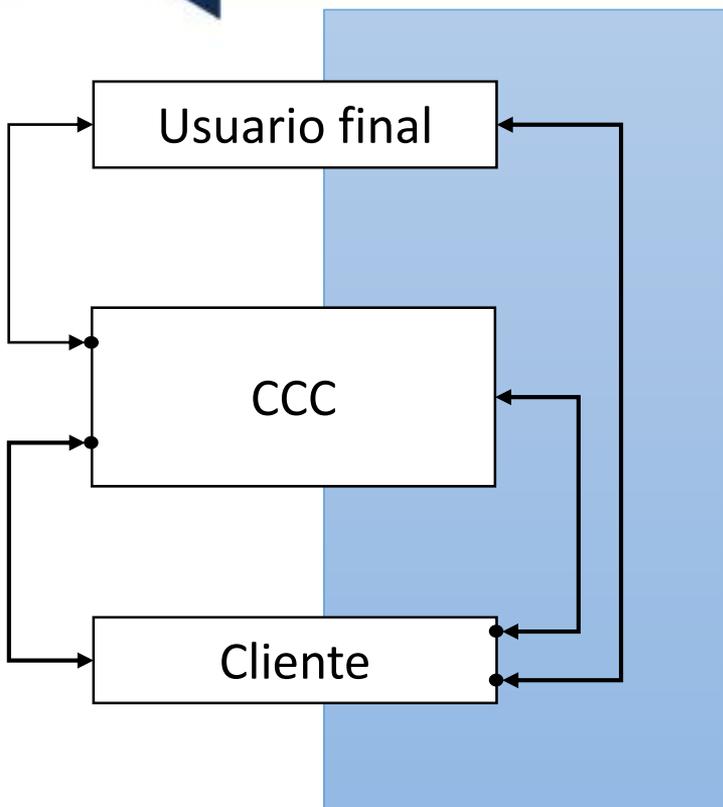
Parte 2

Requisitos para el **cliente** que **utiliza** los servicios de un CCC.

Un **CCC no es responsable** de ciertos aspectos de los productos y servicios que siguen siendo **responsabilidad del cliente**.

Pretende **garantizar** que se cumplen de forma consistente las **expectativas** del **usuario final** ..

.. a través de las **disposiciones** y gestión de **acuerdos** apropiados con los CCCs



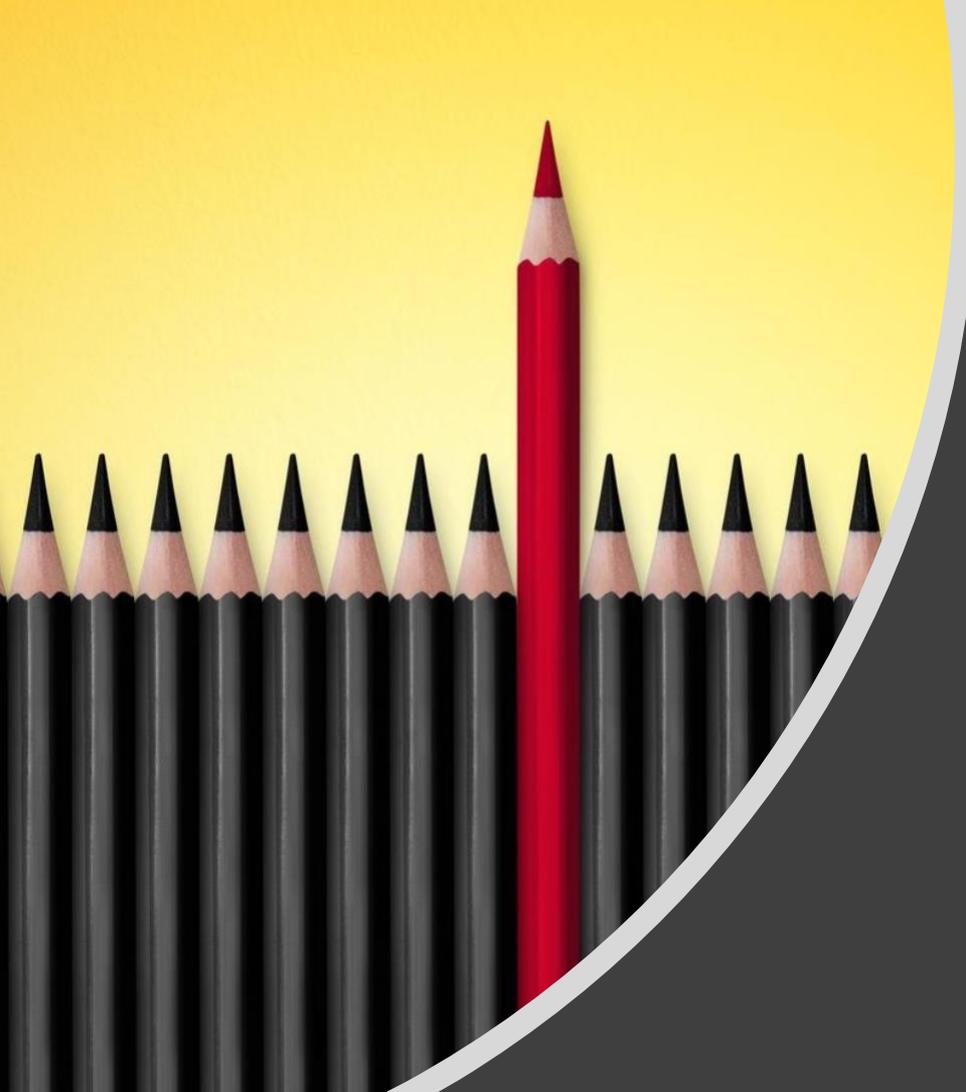
ISO 18295:2017

Parte 1

- Relación con el usuario final.
- Liderazgo centrado en el usuario final.
- Definición de la experiencia para el usuario.
- Competencias, comunicación y atención.
- Planificación de la plantilla.
- Interacciones con el usuario final.
- Continuidad del Servicio.
- **Directrices para Métricas.**

Parte 2

- Requisitos del cliente.
- Estrategias de experiencia.
- Comportamiento ético.
- Costos para el usuario final.
- Recursos para cumplir con SLA.
- Protección del cliente.
- Supervisión del desempeño del CCC.



La experiencia extraordinaria se logra precisamente así..

..poniendo el **EXTRA** a lo **ORDINARIO**.

Alejandro Barreto
alex.barreto@opexmexico.com