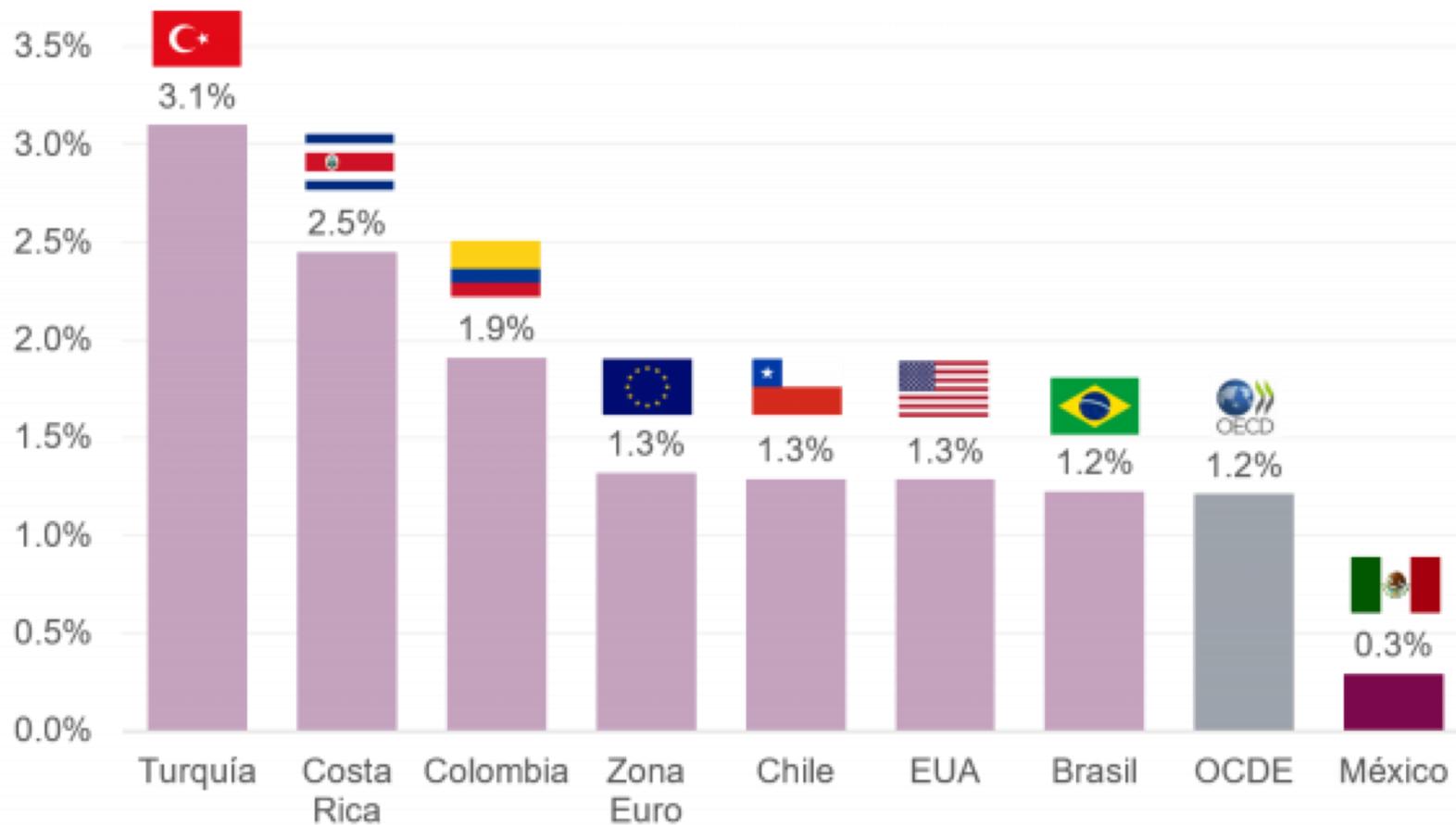


La Mejora Continua en los Contact Centers

*Incrementa la productividad
y alcanza resultados
contundentes*

Crecimiento de la productividad laboral Tasa anual promedio 2002-2016

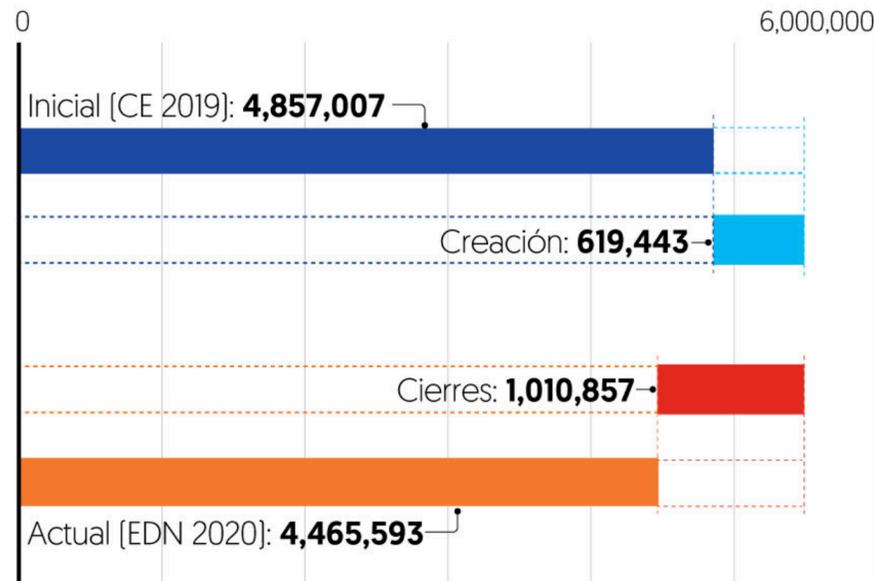


Elaborado por México, ¿cómo vamos? con datos de la OCDE

Diagnóstico de Problemática- PyMES

Afectación de la pandemia en las empresas

■ Cifras en número de establecimientos



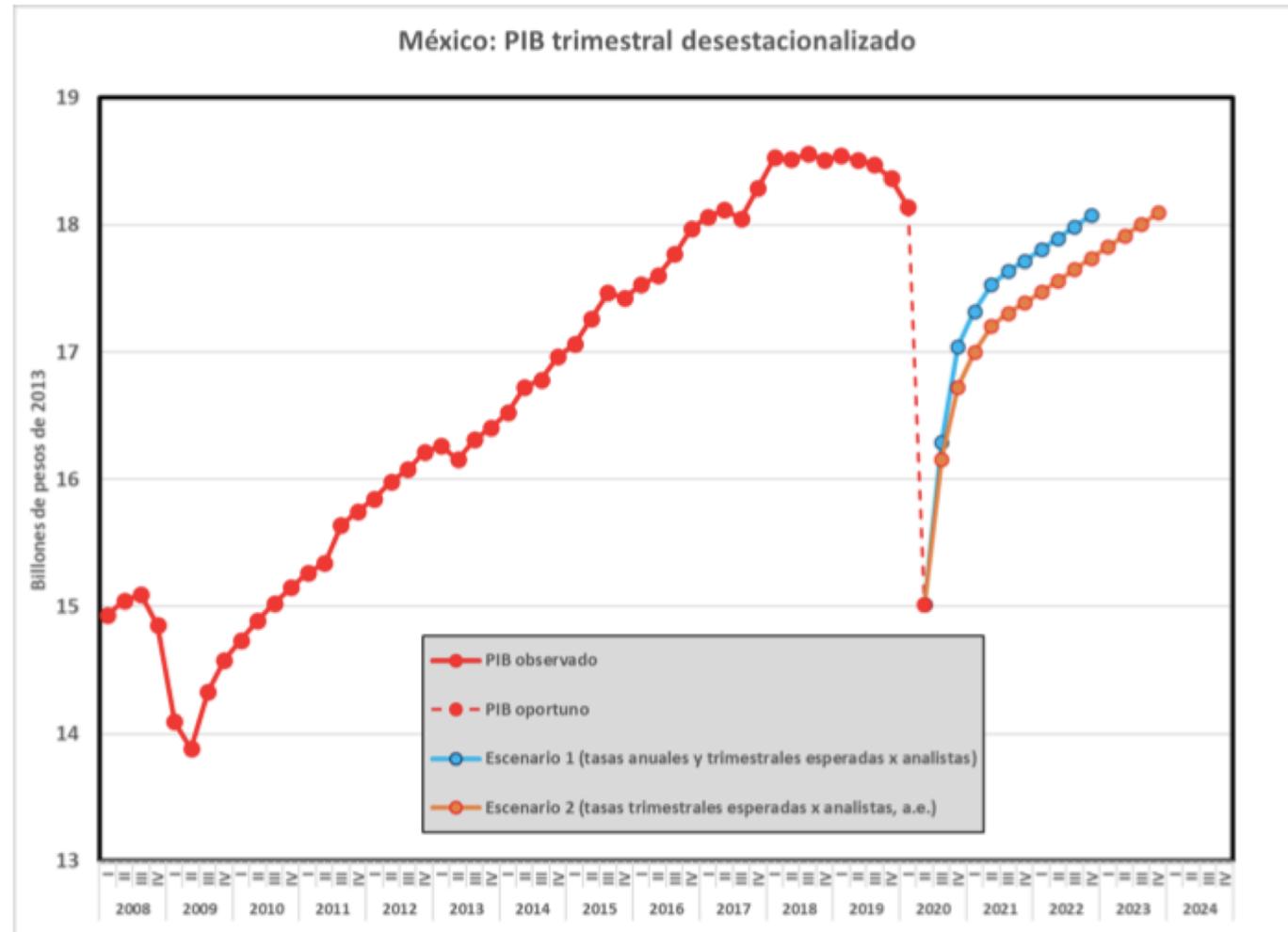
Fuente INEGI

A pesar de que el desarrollo tecnológico ha beneficiado a muchas empresas, durante el 2020, el 30% de las PyMES cerró sus puertas principalmente por la falta de procesos, sistemas de reducción de costos operativos y una cultura enfocada al valor del cliente.

A lo largo del tiempo, la profesionalización de las empresas y el desarrollo de buenas prácticas organizacionales ha sido un reto especialmente en las PyMEs, las cuales contribuyen con el 52% de PIB nacional.

La creación de las nuevas empresas es irrelevante si no resisten la adversidad.

Trayectoria implícita del PIB en las expectativas de los analistas del sector privado.



Fuente: Elaboración propia con datos de INEGI y Banco de México.







QUÉ'S

PRODUCTIVO

RENTABLE



¿Cómo?



5%

10%

10%

30%

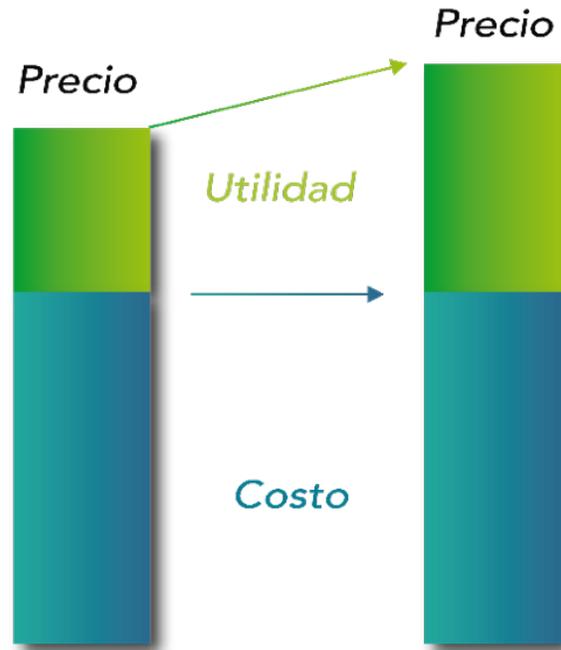
50%

TIP 1

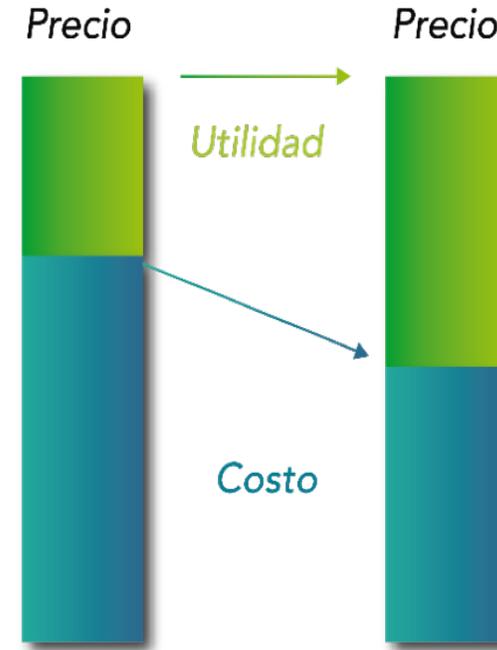
Vender más no significa ganar más

***GENERA VALOR PARA
MAXIMIZAR LA
UTILIDAD***

¿La solución? Mejora continua.



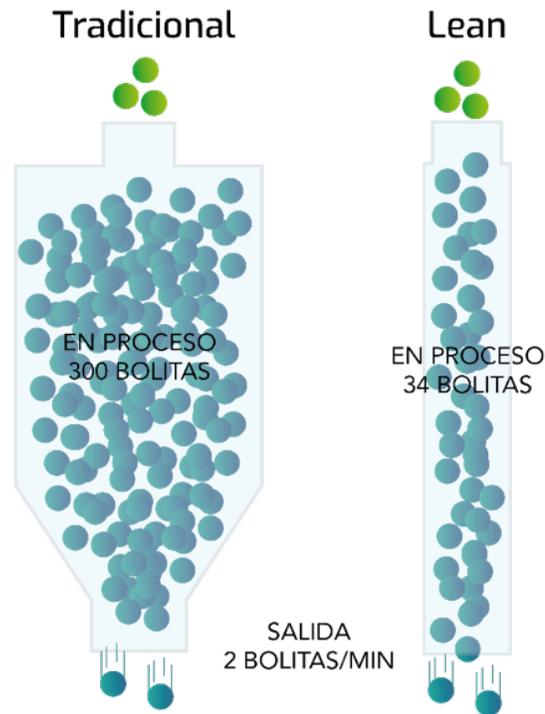
Pensamiento tradicional
 $\text{Costo} + \text{Utilidad} = \text{Precio}$



Pensamiento de mejora continua
 $\text{Precio (fijo)} - \text{Costo} = \text{Utilidad}$

La clave para mejorar la utilidad. Reducción de Costos protegiendo tu utilidad

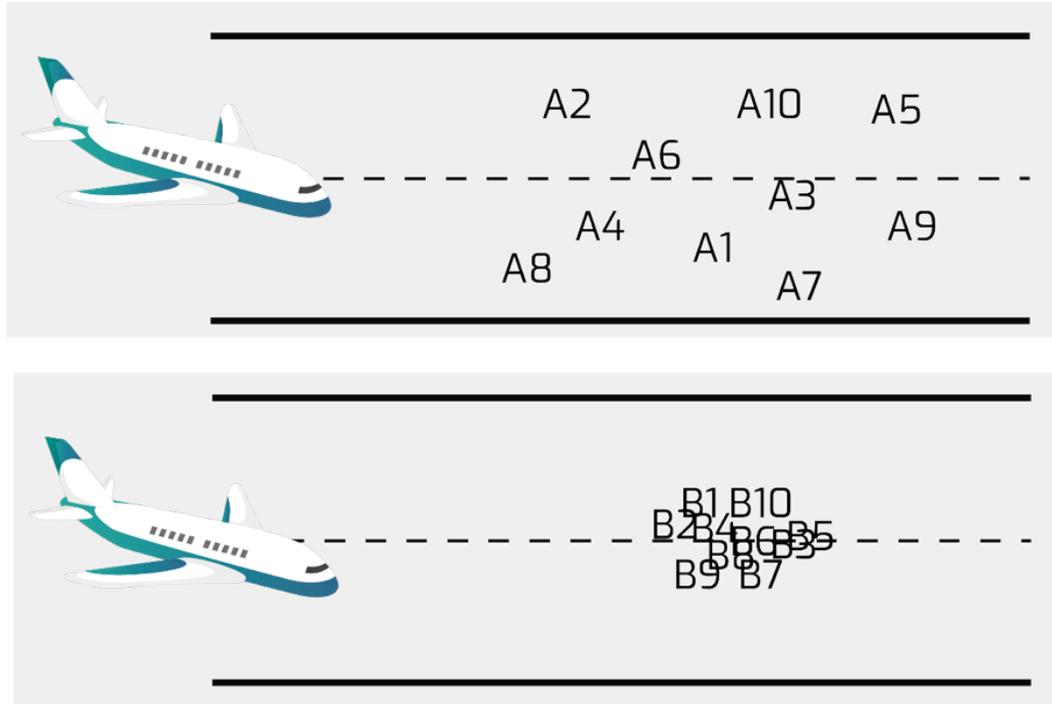
¿Lean y Six Sigma?



Lean = Velocidad

- Procesos Flexibles.
- Trabajo en Equipo.
- Procesos Estables.
 - Flujo Continuo.

¿Lean y Six Sigma?



Six Sigma = Calidad

- Solución de problemas
- Procesos sin variación
- Rediseño e Innovación

Costos de No Calidad

Lo Más Caro



El cliente detecta defectos en el servicio recibido.

Caro



La empresa corrige internamente los defectos.

Lo Menos Caro



El empleado previene defectos y mejora continuamente la calidad.

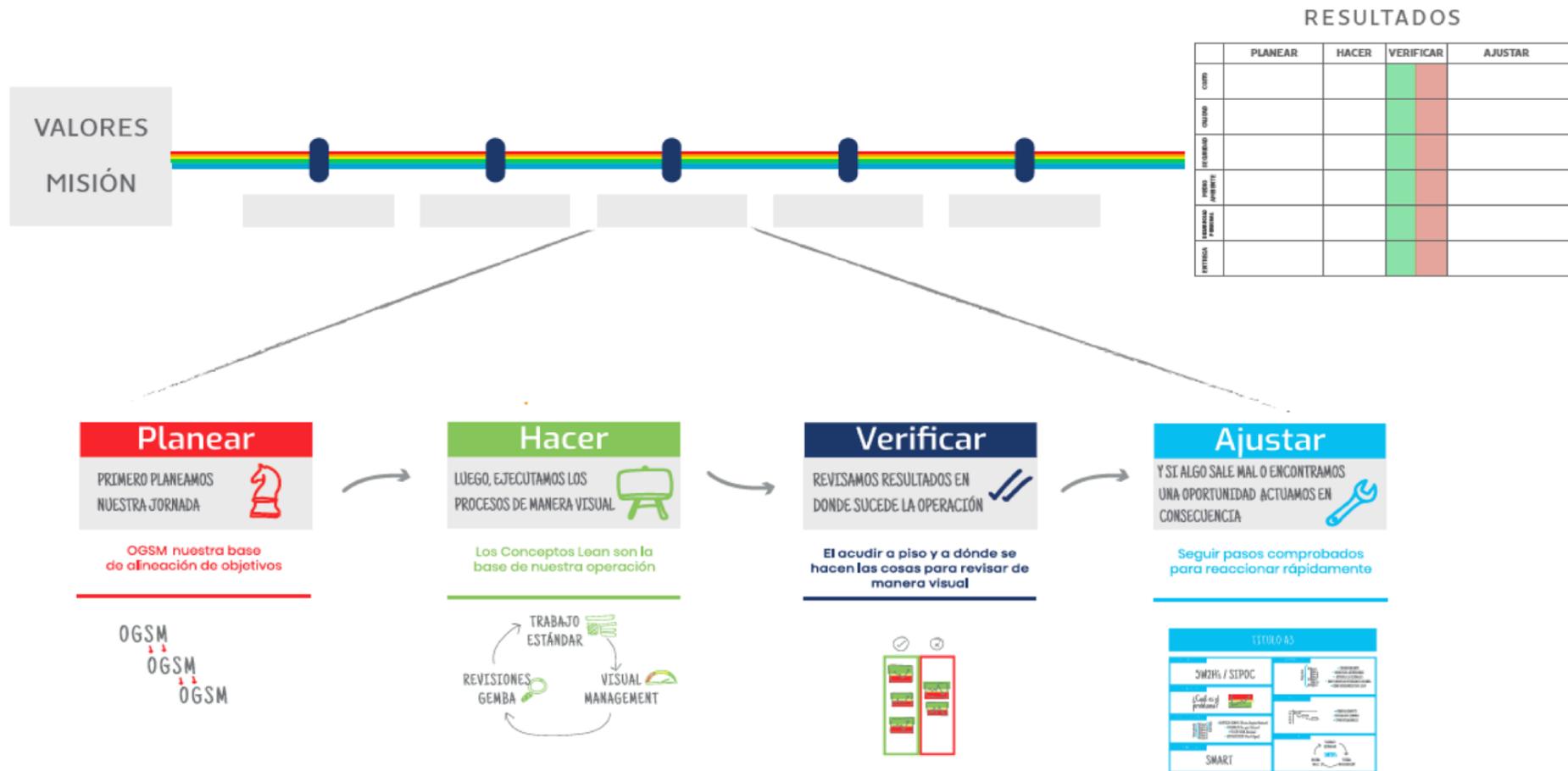


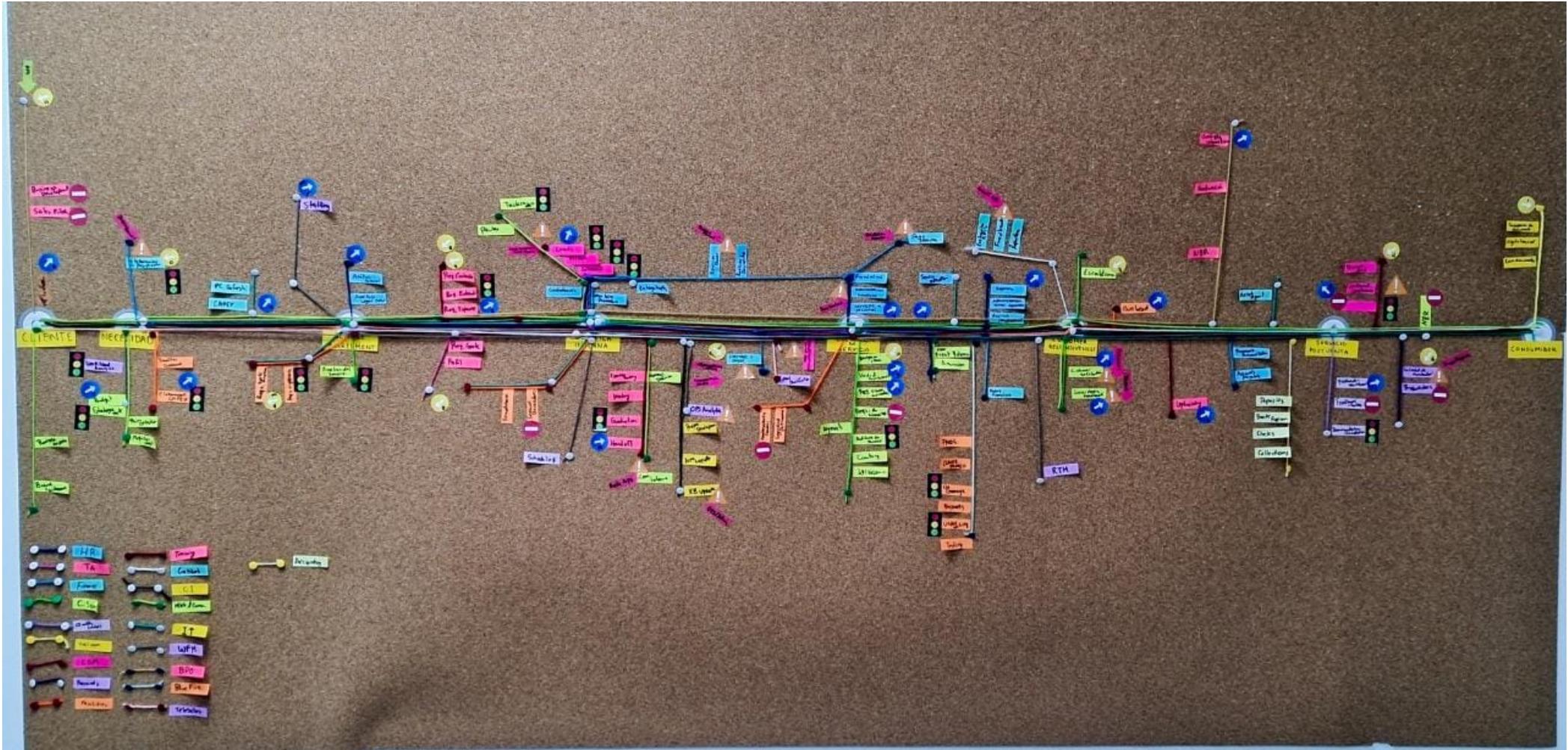
TIP 2

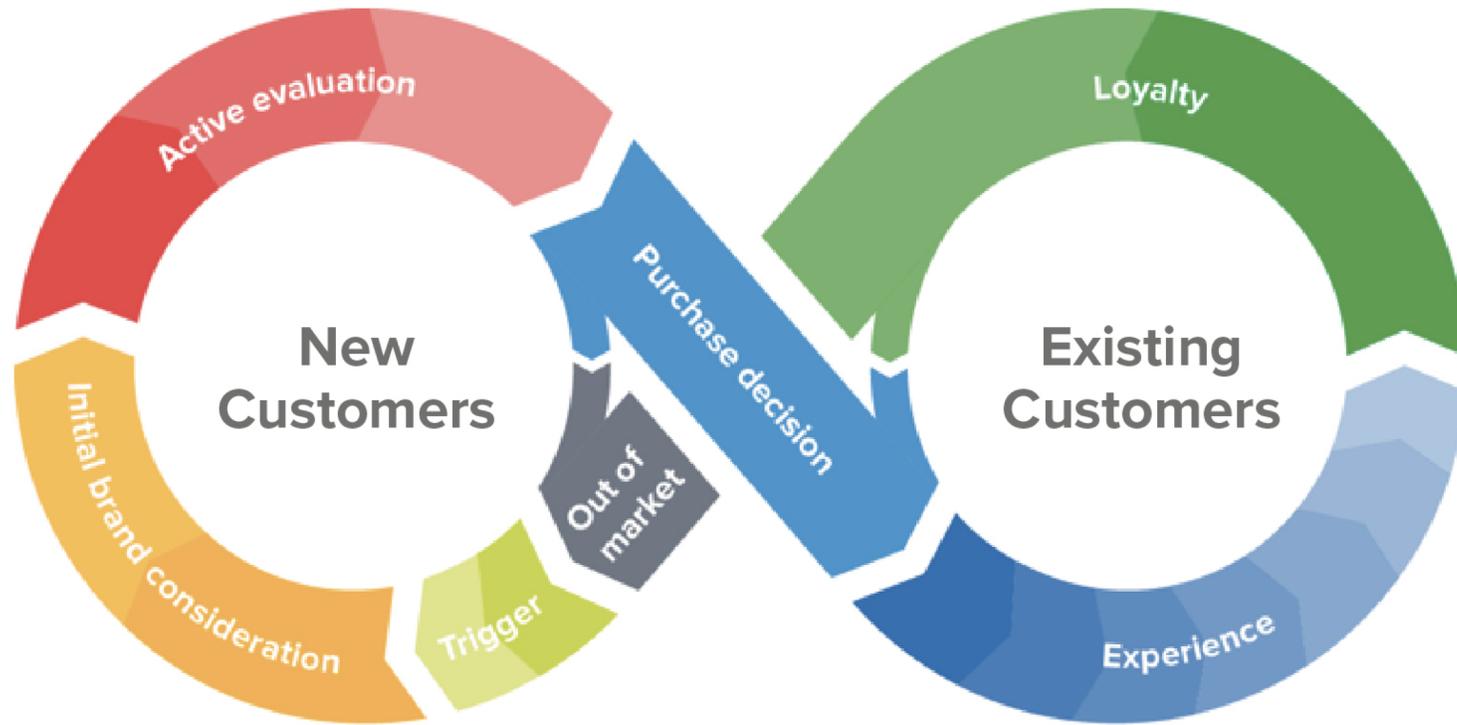
TU PRIORIDAD 1, 2 Y 3 ES:

EL VALOR AL CLIENTE

Flujo de Valor







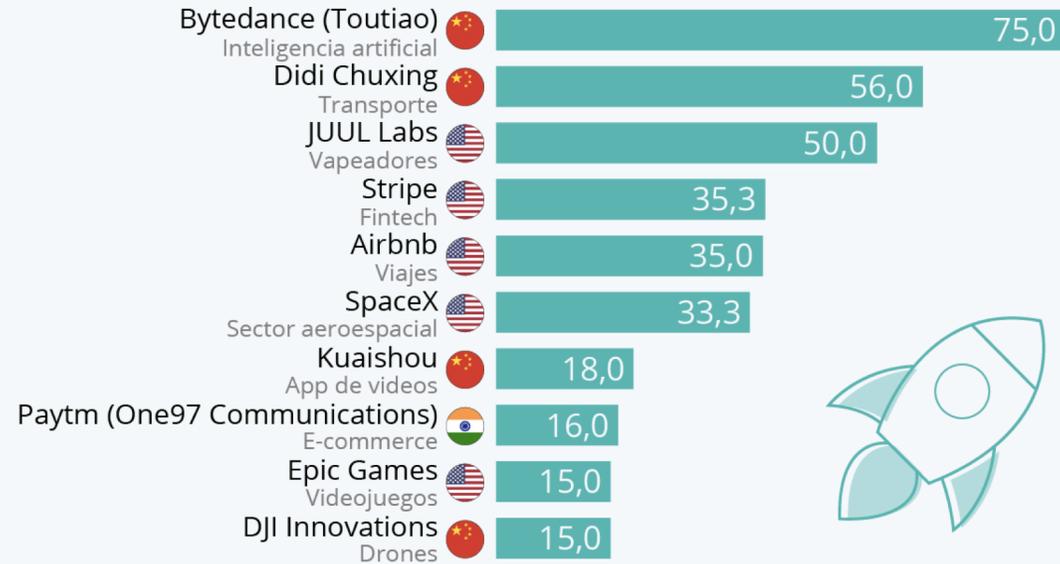
TIP 3

SÉ AGIL:

**LA EMPRESA GRANDE NO VENCE A LA
CHICA, SI NO LA RÁPIDA A LA LENTA**

Las unicornios de mayor valor

Startups con mayor valor de mercado en el mundo en 2020 (en miles de mill. \$)*



* Startups con una valoración superior a mil millones de dólares estadounidenses que todavía no operan en bolsa. Datos de enero de 2020. Fuente: CB Insights



statista

La falla de la consultoria

~~PROYECTOS~~



	Planear			Hacer				Verificar	Ajustar		
	Proceso	Indicador	Objetivo	Díame	Semanal	Mensual	YTD		Plan de acción	Responsable	Fecha
CALIDAD 				L M H J V S D	1 2 3 4 5	E F R A H J J A S O N D					
COSTO 				L M H J V S D	1 2 3 4 5	E F R A H J J A S O N D					
ENTREGA 				L M H J V S D	1 2 3 4 5	E F R A H J J A S O N D					
GENTE 				L M H J V S D	1 2 3 4 5	E F R A H J J A S O N D					
MEDIO AMBIENTE 				L M H J V S D	1 2 3 4 5	E F R A H J J A S O N D					

1 ¿Cuáles es el problema?

Responde estas preguntas para definir el problema de manera clara.

- ¿Qué?** Describe qué sucedió o que no está pasando.
- ¿Cuándo?** Describe en qué momento o tiempo está pasando.
- ¿Dónde?** Describe en qué parte del proceso/producto está pasando.
- ¿Quién?** Describe quienes son las involucradas o afectados.
- ¿Cómo?** Describe cómo se realizó el proceso.
- ¿Cuánto o cuántos?** Describe cuánto cuesta o afecta al ambiente (Mts, \$, tiempo).

3 Detecta la causa raíz:

Responde 5 veces el por qué de tu causa principal del punto 2 hasta llegar a la causa raíz:

- ¿Por qué?
- Causa raíz

2 Análisis de causas potenciales:

Después de definir el problema analicemos las causas por área con ayuda de este diagrama. Prioriza y selecciona las más importantes.

Medio Ambiente: Pláticas clave del tema: ambiente, niveles, condiciones, cultura, rendimiento, tiempos, etc.

Material: Pláticas clave del tema: información recibida, especificaciones, materia prima, calidad, control de procesos, conservación, buen manejo.

Medición: Pláticas clave del tema: calibración, verificación, capacitación de operadores, análisis de datos, método estándar, instrumento correcto.

Mano de obra: Pláticas clave del tema: instrucciones, capacitación, habilidades, experiencia, salud, motivación, fatiga, eficiencia, responsabilidad, seguridad, etc.

Máquina: Pláticas clave del tema: mantenimiento correcto, programación de producción, mantenimiento, programación correcta, actualizaciones, límites de capacidad, planes de emergencia.

4 Lluvia de ideas:

¡Ya definimos el problema e identificamos su causa raíz! Ahora plantea soluciones a través de una lluvia de ideas y redacta el plan de acción. No olvides incluir a los responsables y fechas de cada acción al reverso.

idx.

“

Hoy en día ser disruptivo es un objetivo que debe tener toda empresa ganadora.

”

idx.

“

Muchos negocios no son conscientes que sus actuales procesos les están impidiendo la prueba y aprovechamiento de nuevas e innovadoras ideas.

”

Santiago Mayagoitia

333 559 2134

Smayagoitia@Issinternational.org