



technidata

Tecnología e Innovación en Datos

SOLUCIÓN MESA DE SERVICIO

¿Qué es el concepto Administración del Servicio?

Es la optimización de procesos de servicio mediante un cambio cultural a través de la implementación de una herramienta tecnológica

Es dar MEJOR servicio a un costo menor



Situación Actual

El no tener una completa solución para administrar procesos de Administración del Servicio se refleja en:

- ✓ **Costos de soporte fuera-de-control**
- ✓ **Niveles de soporte reducidos**
- ✓ **Usuarios insatisfechos y enojados**
- ✓ **Productividad de los técnicos reducida**
- ✓ **Sin medición de actividades de soporte**



Desafíos

Controlando el volumen de llamadas y el costo de cada una

Presupuestos más pequeños, expectativas crecientes

Consolidando todas las operaciones de servicio y soporte en un sólo sitio

Determinando y cumpliendo con el tiempo adecuado de actividades de soporte



Evolucionando de un reactivo a un proactivo centro de soporte

Ofreciendo a los empleados una auto ayuda efectiva

Alta productividad del Agente y Técnico

Convirtiendo su departamento de soporte a clientes en generador de productividad organizacional

technidata

Tecnología e Innovación en Datos



¿Cuánto cuesta cada INCIDENTE?

Visita en escritorios	\$125 usd
Teléfono	\$25 usd
E-mail	\$16 usd
Self Service	\$5 usd

Source(s): HDI Best Practices Survey 2009 & Meta Group Consulting 2008



Alcances de la Solución

Con una solución de Mesa de servicio podrá:

- Aumentar la productividad y eficiencia de su equipo de trabajo
 - Mantener su soporte operando fácil y eficazmente
 - Permitiendo proveer soporte proactivo monitoreando e identificando tendencias y problemas potenciales antes de que estos ocurran
- Reducir costos
 - Reducción en el tiempo de levantamiento de casos
 - Reducción en el tiempo de solución de casos
- Incrementar la satisfacción del usuario
 - Monitorear los tiempos de servicio y proveer alertas automáticas y notificaciones cuando se está en riesgo de no cumplir con los máximos establecidos
- Maximizar su retorno de inversión



Componentes de la Solución

Mesa de Servicio

Knowledge Management

Asset Management

Patch Management

Self Service

Client Lifecycle

ITIL

Reporteo

Contact Center

Monitoreo de Eventos

Inbound

Outbound

CTI

Soft Agent

Call Center

Email

Chat

Directorio

Colaboración

Call Recording

Portal de Voz

Avaya Aura / IP PBX

Infraestructura de Red



Clientes Internos

- TI
 - Centro de Soporte para Empleados

- Fuera de TI
 - Centro de Ayuda para Empleados
 - Recursos Humanos y Finanzas
 - Manejo de Operaciones (Facilities Management)
 - Control de Calidad



Clientes Externos

- Fuera de TI
 - Centro de Atención al Cliente
 - Soporte Técnico
 - Servicios Gubernamentales
 - Atención Ciudadana

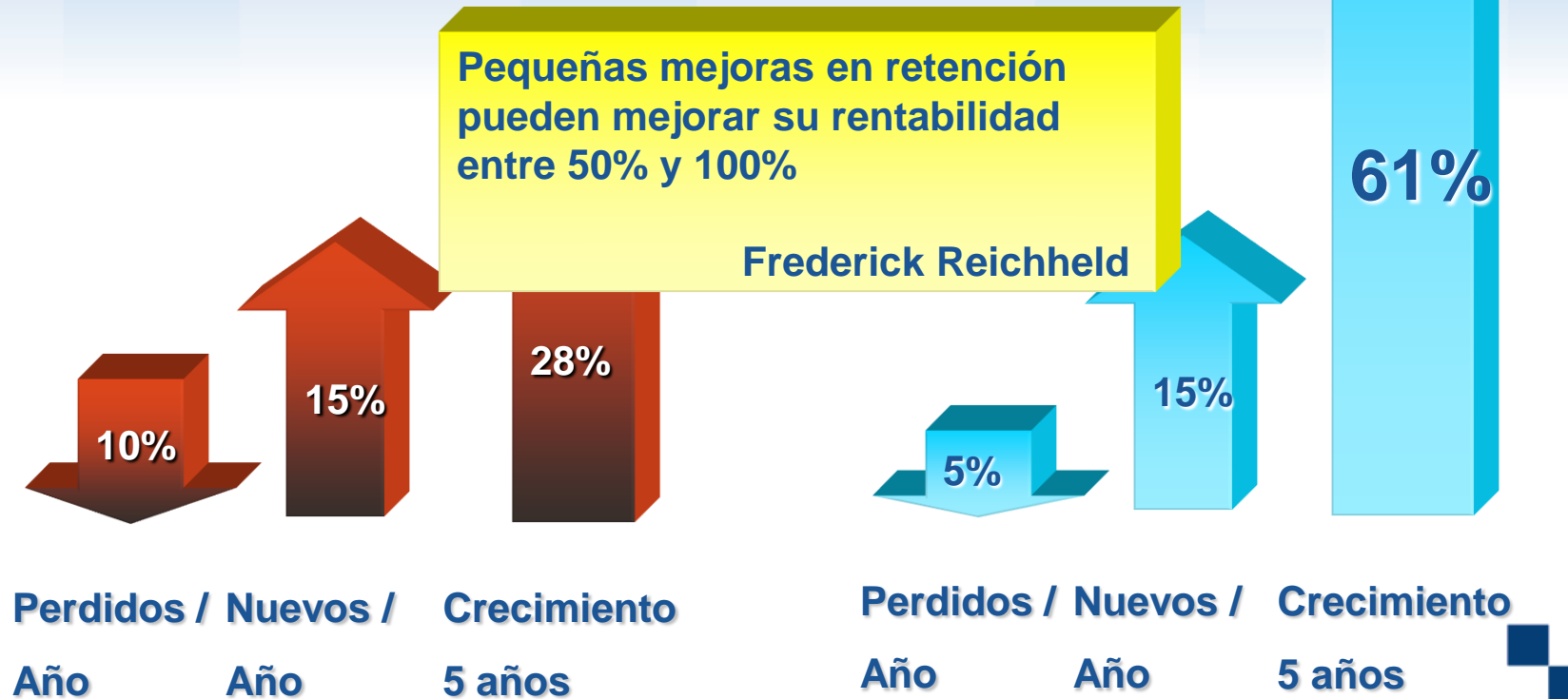
- TI
 - Proveedores de Servicios Administrados



Resultados de Mejores Prácticas

Compañía A

Compañía B



Perdidos / Año: 10%
Nuevos / Año: 15%
Crecimiento / 5 años: 28%

Perdidos / Año: 5%
Nuevos / Año: 15%
Crecimiento / 5 años: 61%

Resultados de Mejores Prácticas

- **Satisfacción del Cliente**

- Incrementar la satisfacción del cliente 5-20%
- Reducir el número de quejas 5-50%
- Incrementar el número de llamadas resueltas en el primer contacto 20-75%
- Reducir el tiempo de respuesta 30-75%

- **Clientes Rentables**

- Incrementar el número de clientes rentables y valiosos 5-25%
- Incrementar la captación de clientes en el tiempo 10-20%

- **Lealtad del Cliente (Retención)**

- Reducir el número de deserciones al año 5-15%
- Incrementar la duración de la relación 1-5 años



Resultados de Mejores Prácticas

- **Campañas de Mercadotecnia Directa**

- Incrementar el número de ventas complementarias / reemplazo (cross-sells / up-sells) 5-50%
- Incrementar porcentajes de respuesta 5-75%
- Incrementar la rentabilidad de las ventas 10-50%

- **Beneficios Económicos**

- Reducir el costo de cada venta 25-40%
- Reducir el costo de servicio 30-50%
- Reducir el total de gastos de mercadotecnia 10-50%

- **Participación de Mercado**

- Incrementar participación en el mercado 5-25%



technidata

Tecnología e Innovación en Datos

“Un cliente satisfecho se lo dice a 3 personas...”

“... un cliente insatisfecho se lo dice a 10”

“Cuesta 6-10 veces mas encontrar un nuevo cliente que mantener uno actual”

Gartner

technidata

Tecnología e Innovación en Datos

Gracias

ventas@technidata.com.mx

