

CONSULTORÍA MITROL

Brindamos **acompañamiento operativo** para optimizar la operación y evidenciar el mejor proceso a aplicar en cada Departamento del Contact Center, obteniendo así una mejor rentabilidad del negocio, reduciendo costos y logrando un alto impacto en la satisfacción con sus clientes.

Gracias a la consultoría generamos un valor agregado para el continuo crecimiento de su negocio ofreciendo un esquema de apoyo estratégico.

¿Cómo se aplica?

Unificando la metodología de trabajo en un modelo compartido y conocido por toda la Operación de la empresa. Con el fin de ordenar los procesos de trabajo y garantizar las buenas prácticas, se ofrece un modelo de gestión único orientado a la obtención de resultados.

Metodología

La Metodología de la Consultoría Mitrol se basa en la mejora de la calidad a través de pasos incrementales que se realizan en un orden exacto, y tantas veces como sea necesario para lograr la mejora deseada.

1. Relevamiento
2. Análisis del Estado
3. Definición y Procesos de Ajustes
4. Implementación Plan de Acción
5. Seguimiento, Verificación y Validación

Objetivos

- Analizar y diagnosticar mejoras y oportunidades posibles.
- Proponer mejoras necesarias para incrementar su eficiencia y calidad.
- Implementar un modelo de Bajo costo pero de Alto Impacto.



Beneficios

- Desarrollo y mejora continua de su negocio.
- Convertimos su capacidad de Gestión en un activo estratégico.
- Mejoramos la oferta de negocio hacia sus clientes a través del incremento del valor de sus servicios.



Modelo de la Consultoría

El modelo de Consultoría que se propone permite generar acciones de impacto inmediato obteniendo resultados visibles a corto plazo. Actuamos sobre la gestión de los diferentes departamentos y áreas funcionales de la empresa, analizando y diagnosticando soluciones prácticas a medida.



“Sugerimos a nuestros clientes los ajustes necesarios para obtener resultados que incrementen su negocio desarrollando modelos de bajo costo pero de alto impacto.”

Metodología de trabajo

1

Análisis y Estrategia del Negocio

- Relevo del Modelo actual del negocio, sus aspectos positivos y negativos, las áreas que estarán involucradas y sus clientes actuales con sus objetivos.

2

Análisis Financiero

- **Administración y Finanzas:** Realización de un estudio que permita analizar las consecuencias financieras de las decisiones del modelo actual del negocio.

3

Tecnológico

- **Sistemas:** Relevo de la infraestructura tecnológica de la empresa para poder planificar de forma eficaz y eficiente el desarrollo de cada negocio.
- **Operaciones:** Verificación del uso de las mejores prácticas en términos de Motivación, Team Work, y Coaching. Estrategia general del área conformando circuitos y verificando los procesos operativos. Análisis de las estrategias a mediano y largo plazo contemplando los dimensionamientos, métricas (KPIs) y costes operativos.

4

Recursos Humanos & Qa

- **Recursos Humanos:** Verificación de los procesos de trabajo (selección, capacitación, perfiles, rotación, etc.) y su correcta planificación y ejecución bajo condiciones controladas.
- **Calidad:** Relevo del área y sus objetivos. Estos deberán ser medibles y coherentes con la Política de Calidad y la Planificación Estratégica establecidas por la empresa para las distintas campañas.

5

Modelo de Negocio a Aplicar

- Presentación del modelo de negocio a seguir, partiendo de la base del menor costo pero de mayor impacto.

El proceso de consultoría tiene una duración de 40 horas.

Highlights

- Convertimos la Gestión de Servicios de nuestros clientes en un activo estratégico
- Le ayudamos a incrementar sus capacidades en base a marcos de trabajo, metodologías y buenas prácticas ampliamente probadas.
- Creación de valor estratégico a nuestros clientes a través del desarrollo de su capacidades de gestión estableciendo un modelo de gestión único.