

SOSTENIBLE

La ESPOL promueve los Objetivos de Desarrollo Sostenible

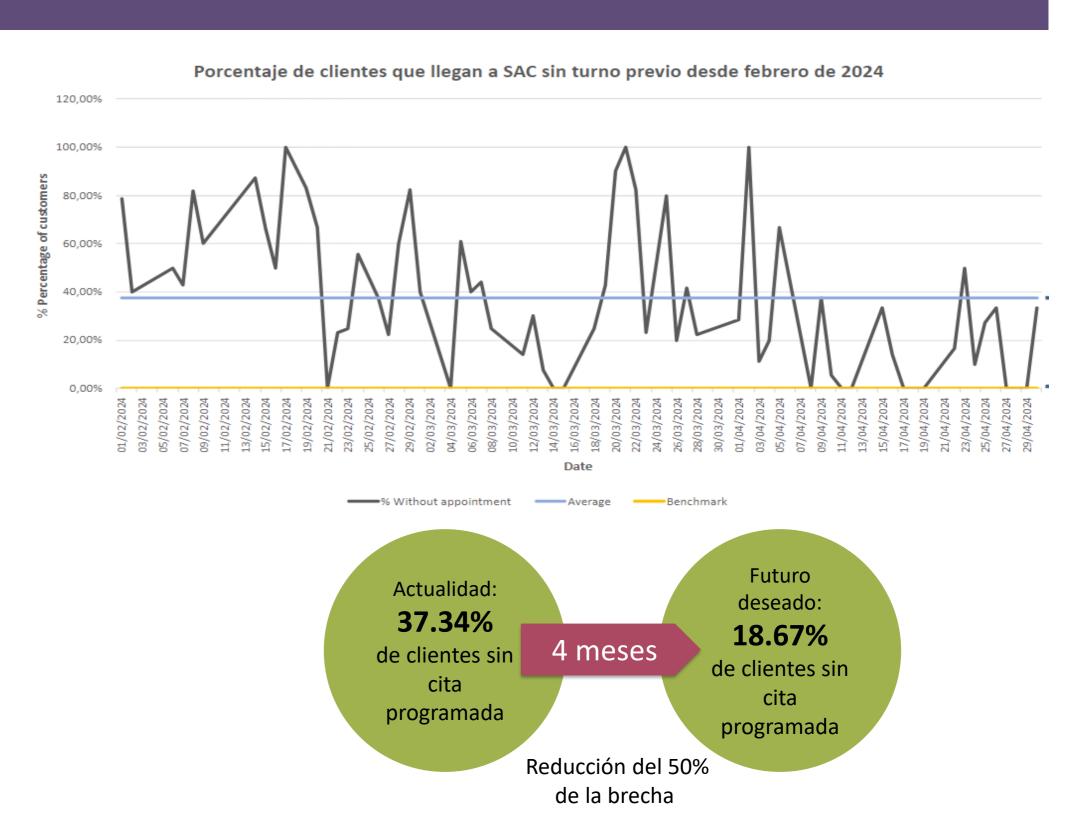
MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD DE PERSONAS Y ACTIVOS

PROBLEMA

Desde febrero del 2024, un alto porcentaje de clientes acude a las oficinas de atención al cliente de una empresa de seguridad de personas y activos sin cita programada para trabajos en taller. Actualmente, el porcentaje promedio de clientes sin una cita programada es del 37.34% y la empresa necesita que todos los clientes asistan con una cita registrada en el sistema

OBJETIVO GENERAL

Reducir el porcentaje de clientes que acuden para trabajos de taller a las oficinas de atención al cliente de una empresa de internet de seguridad de personas y activos sin una cita programada



PROPUESTA

LISTA DE CAUSAS RAÍZ

La política de la empresa indica que Falta de aprobación solo las jefaturas se de las ordenes encarguen de las aprobaciones

No existe un proceso claro acerca de la información No existe respuesta necesaria para de correos a tiempo realizar el agendamiento

El cliente fue atendido con Desconocimiento normalidad en sobre el ingreso del anteriores ocasiones vehículo sin establecer un contacto previo

PROPUESTAS DE MEJORA

Diseño del procedimiento de agendamiento

3 Campaña para concientización del cliente

3 Pronóstico de llegada de clientes no agendados

BENEFICIOS

 Eficaz agendamiento de clientes en el sistema. El cliente escoge su fecha y hora de atención desde que es contactado

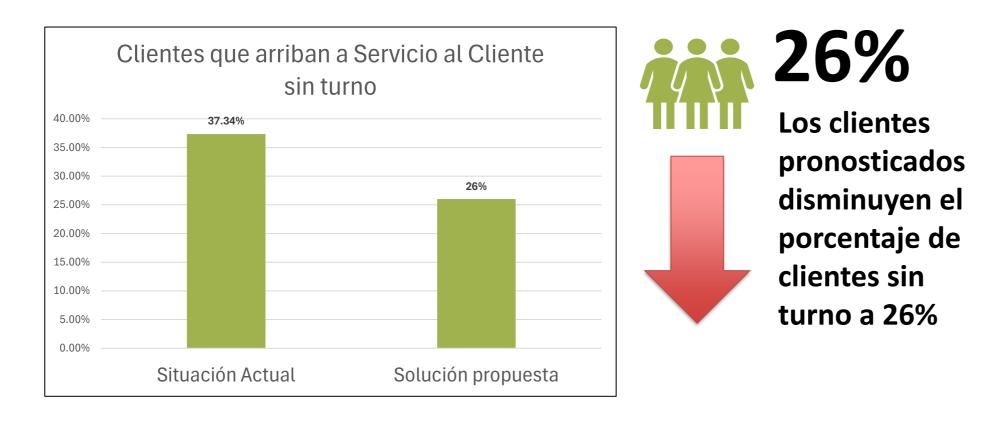
 Actualizar el conocimiento del cliente para que conozca la importancia de obtener el servicio de trabajos en taller con un agendamiento previo.

 Se evalúan modelos de pronósticos para escoger el más apropiado.

 Los clientes serán contactados una semana antes de llegar Servicio al cliente

RESULTADOS

Solución 1 Pronóstico de llegada de clientes no agendados



Clientes sin agendar en sistema por orden no aprobada e información errónea 13.33% 6% Situación Actual Solución propuesta Clientes sin agendar en sistema luego de solución 1 y 2 35.00% 21%

Solución propuesta

Solución 2 Diseño de procedimiento de agendamiento

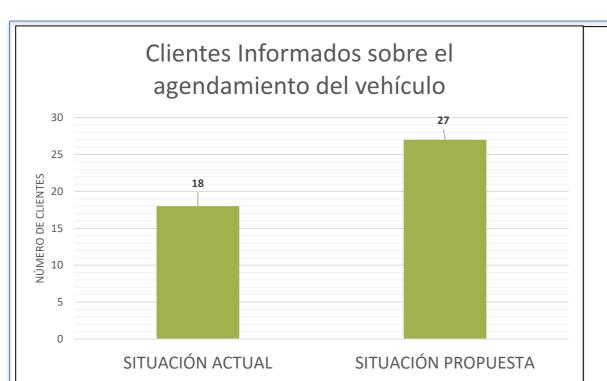
6% Clientes no agendados con anterioridad disminuyen a 6% Disminución al total de clientes no

agendados a 21%

Solución 3 Campaña para concientización del cliente



29% Aumento de los clientes informados después de la campaña (KPI's a corto plazo)



Aprobación de clientes para asistir con agendamiento tras la campaña 96.30% Vendrán con turno agendado No lo consideran necesario

Situación Actual



Conjuntamente permitió la Disminución del total de clientes no agendados a

11%

CONCLUSIONES

- Hay una reducción notable con la utilización del pronóstico, el cual reduce el 37.34% de clientes no agendados a 26%
- ✓ Los clientes no agendados por información errónea bajarán de 13.33% a 6% por consiguiente disminuirá el total de clientes sin turno a 21%.
- El aumento de los clientes informados sobre el agendamiento previo aumenta 29%, en consecuencia, el total de clientes sin turno disminuirá a 11% luego de implementadas las 3 soluciones.



