

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

PROBLEMA

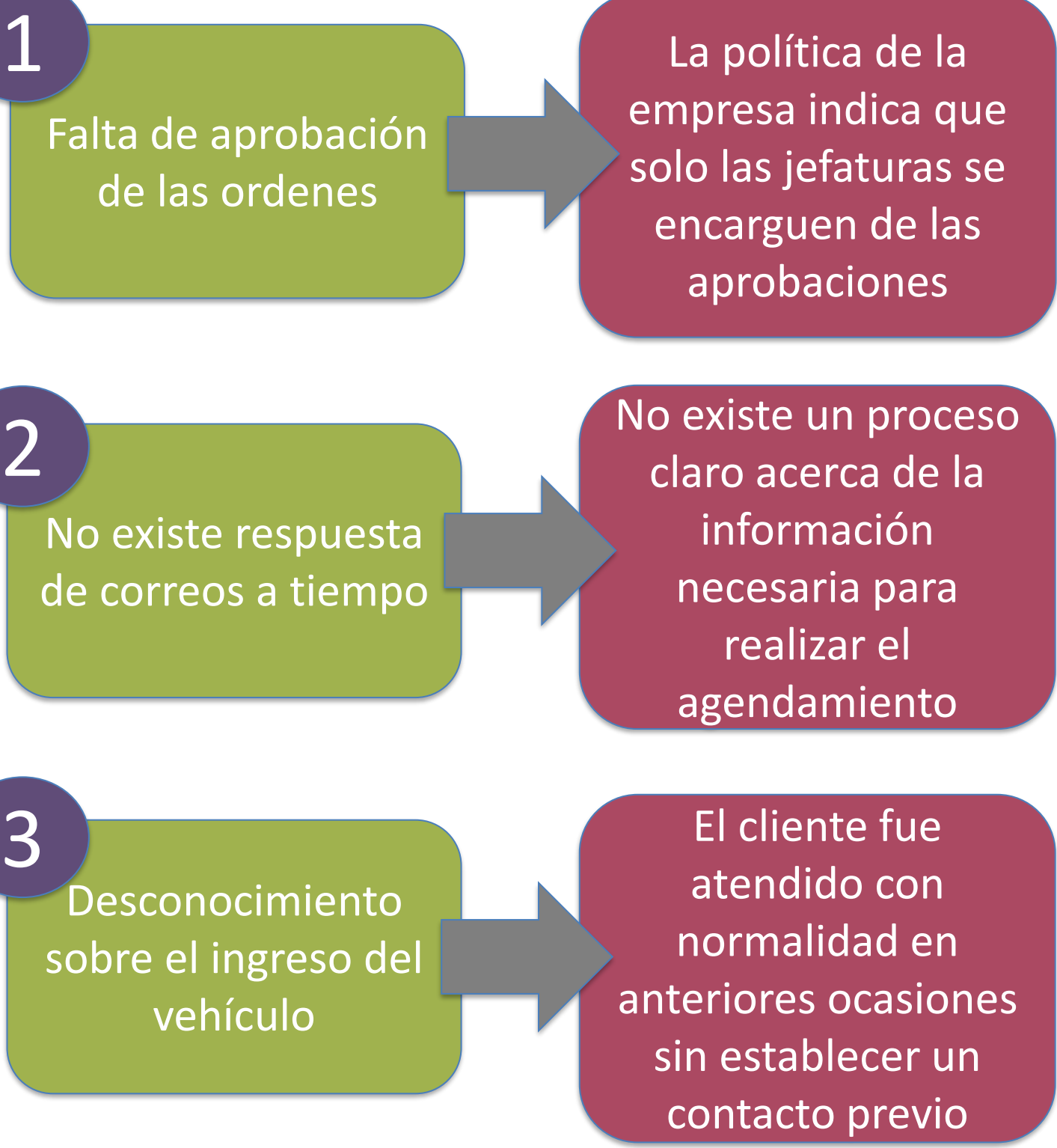
Desde febrero del 2024, un alto porcentaje de clientes acude a las oficinas de atención al cliente de una empresa de seguridad de personas y activos sin cita programada para trabajos en taller. Actualmente, el porcentaje promedio de clientes sin una cita programada es del 37.34% y la empresa necesita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

OBJETIVO GENERAL

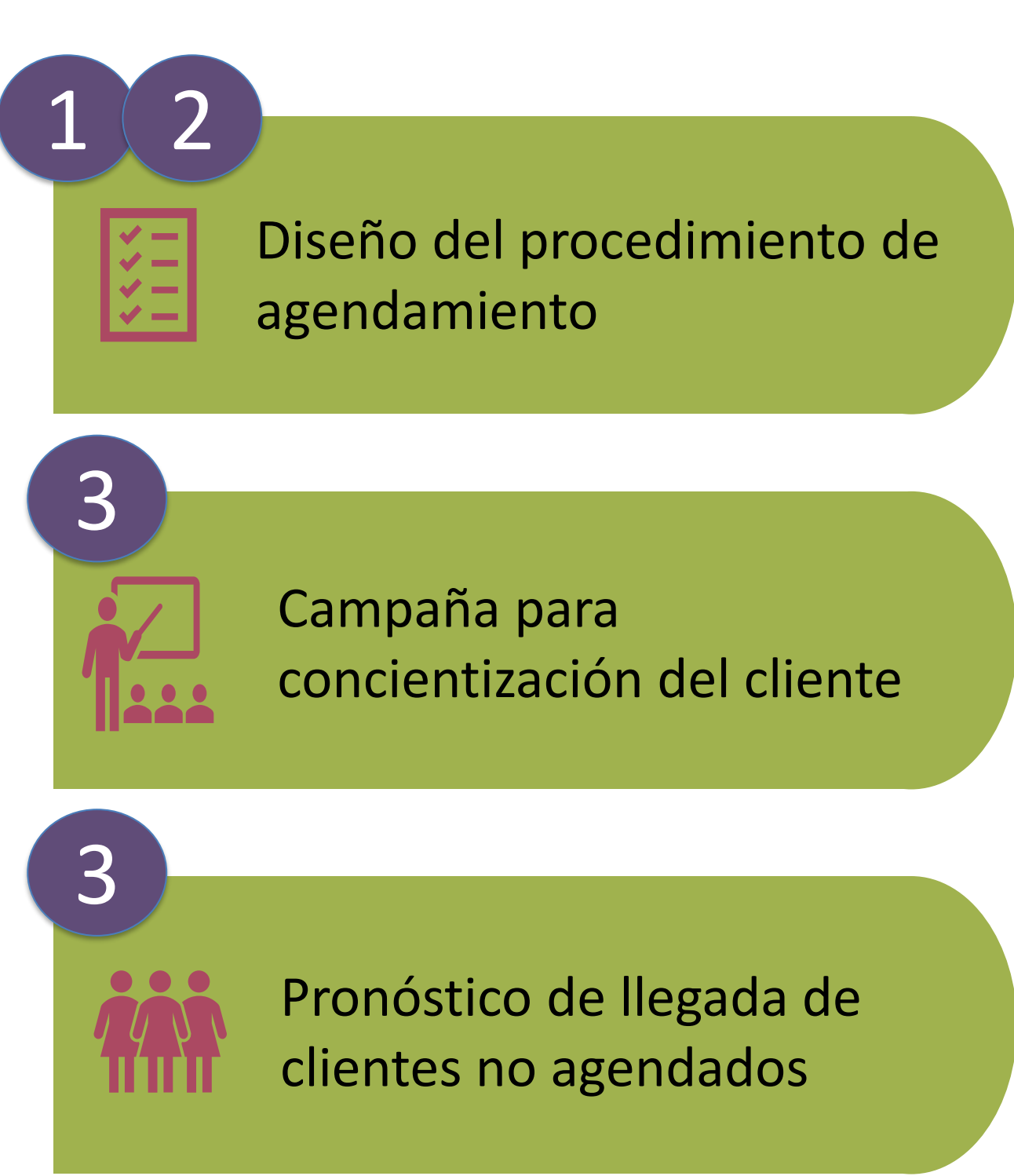
Reducir el porcentaje de clientes que acuden para trabajos de taller a las oficinas de atención al cliente de una empresa de internet de seguridad de personas y activos sin una cita programada

PROPUESTA

LISTA DE CAUSAS RAÍZ



PROPUESTAS DE MEJORA



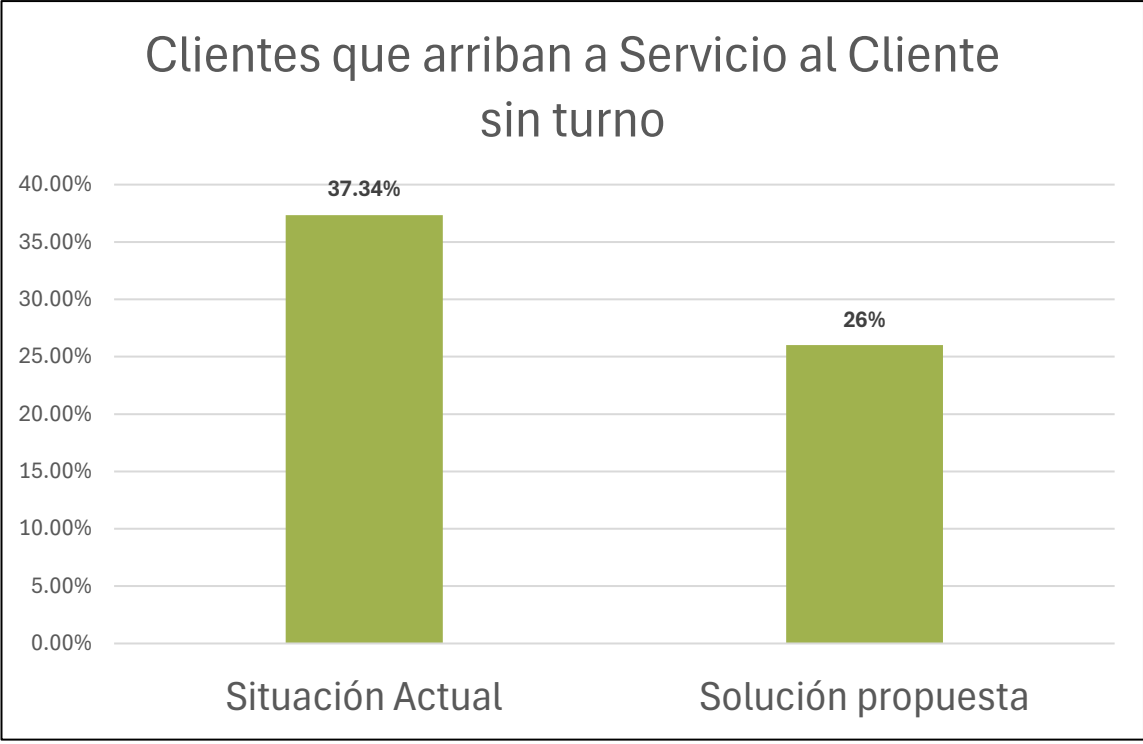
BENEFICIOS

- 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

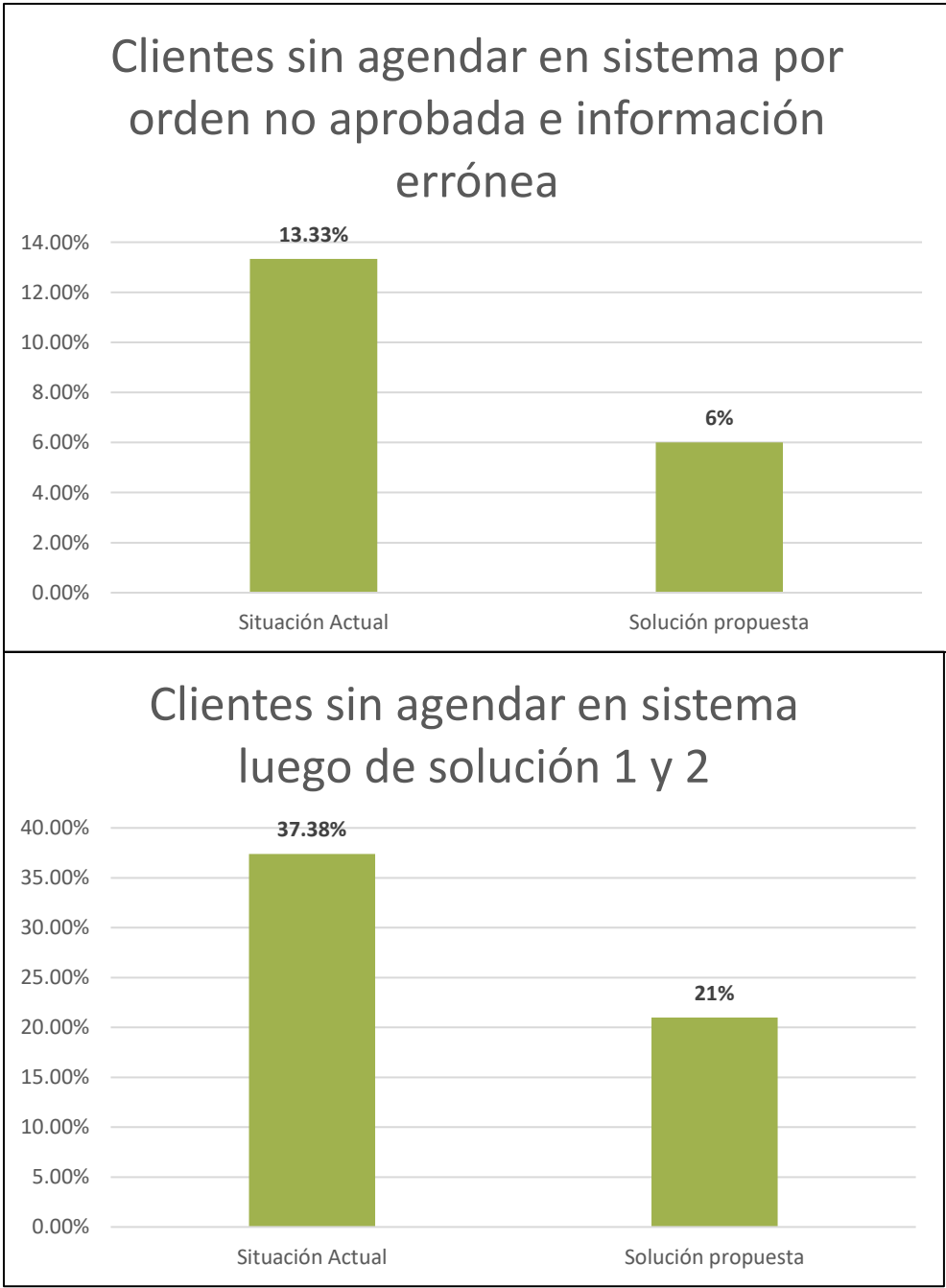
RESULTADOS

Solución 1

Pronóstico de llegada de clientes no agendados



26%
Los clientes pronosticados disminuyen el porcentaje de clientes sin turno a 26%



Solución 2

Diseño de procedimiento de agendamiento

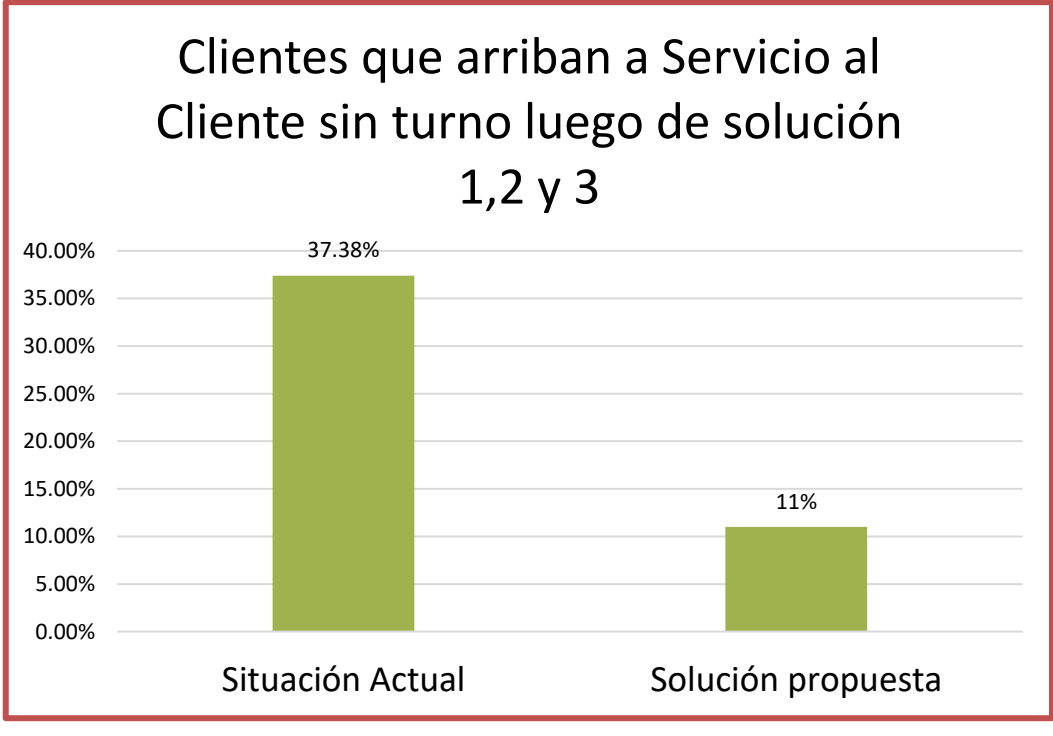
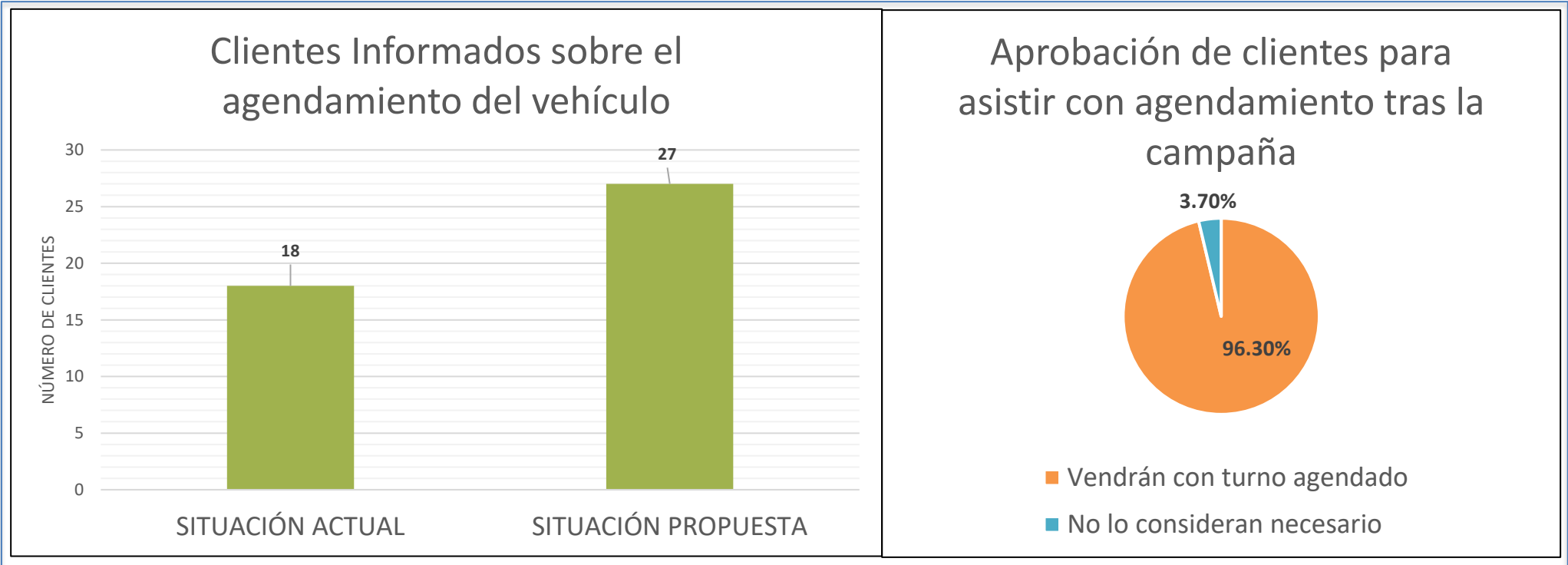
6%
Clientes no agendados con anterioridad disminuyen a 6%

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)



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.

