

IZO Business Analysis
mejore la experiencia de sus clientes



bedrijfsanalyse

iş analizi

análise de negócios

Análise de empresas

Análisis de Negocio

Бизнес-анализ

Anàlisi de negoci

Business Analysis

affärsanalys

Business-Analyse

IZO

Las 5 Fases del IZO Business Analysis

[1. Arranque y Puesta en Marcha]

[2. Análisis Situación]

[3. Soluciones y Determinación de Alternativas]

[4. Análisis de impacto por Alternativa]

[5. El Entregable Final. Índice y Conceptos]

1. Arranque y Puesta en Marcha

“Recopilar exhaustivamente los Datos para Conocer a nuestro cliente y consolidar el conocimiento”.

Algunas de las Actividades asociadas a esta primera fase:

1. Envío del documento de Toma de Datos.

El presente documento tiene como objetivo la obtención de información relevante que proporcione una visión común de la problemática del cliente. A veces, una adecuada recopilación de los datos de cliente permite determinar procesos y normas de trabajo que no estaban formalizadas previamente.

2. **Análisis de la información.** El análisis de la información provista por el cliente proporciona a

2. Análisis Situación

“Identificar el proceso y/o interacciones clave. Analizarlas en profundidad”.

Algunos de los Hitos que Identificamos en esta Fase:

1. Las **Jornadas de Consultoría / Reunión de Negocio** suponen un esfuerzo de inmersión en la cultura corporativa y el impacto que la misma juega en los procesos de la Organización.

2. Las **Sesiones con las personas** (participantes) **involucradas en el proyecto** (Agentes, marketing, formadores, etc.) nos permiten conocer las distancias y “gaps” entre la comprensión de las

IZO establecer los siguientes puntos clave:

- **Objetivos empresariales.** Los objetivos ayudan a tomar decisiones en cuanto a la orientación de las siguientes fases del análisis de negocio.

- **Prioridades.** Establecer prioridades ayuda a orientar el análisis hacia la obtención de soluciones que impacten en primer lugar sobre los aspectos más importantes para la compañía.

- **Áreas críticas.** Identificar las áreas que son vitales para el éxito del proyecto.

3. **Envío y aprobación de la Agenda** para las jornadas de consultoría onsite a fin de dar a conocer las actividades que se van a realizar garantizando la asistencia de los participantes y los medios necesarios para impartir las sesiones en condiciones óptimas.

necesidades del cliente y la experiencia que tiene el mismo de su contacto con nosotros, así como identificar las necesidades concretas que tienen los empleados, distribuidores o agentes de la compañía para poder prestar un servicio excelente y/o rentable.

3. El **estudio de los de los procesos** actuales nos permite Identificar áreas de mejora, repercusiones para la compañía.

4. **Observación de las Interacciones** para establecer los patrones de comportamiento existentes por parte de los usuarios en los procesos identificados como críticos.

- IZO System dispone de una metodología propia para el Análisis de todas las Interacciones de Negocio.

- Esta metodología identifica las áreas y potencial de mejora en todas las interacciones críticas dentro de los procesos de relación con los clientes.

- Y aprovecha la experiencia de IZO en Benchmarking y Customer Experience Management.

- Para establecer la métrica correcta que permita la mejora de las Interacciones.

- Y por supuesto el Retorno de la Inversión (ROI) asociado a cualquier proyecto de mejora de las mismas.

Las 5 Fases del IZO Business Analysis

A partir de la realización de un "Business Analysis" se identifican los objetivos empresariales, se analiza la situación actual de la empresa y su funcionamiento para proponer soluciones de mejora rentables, seguras y viables. En IZO, la metodología de IZO Business Analysis permite seleccionar de las áreas de negocio y contacto con los clientes aquellas interacciones que verdaderamente impactan en la Satisfacción y contribuyen al Desarrollo y Rentabilidad de su Compañía.

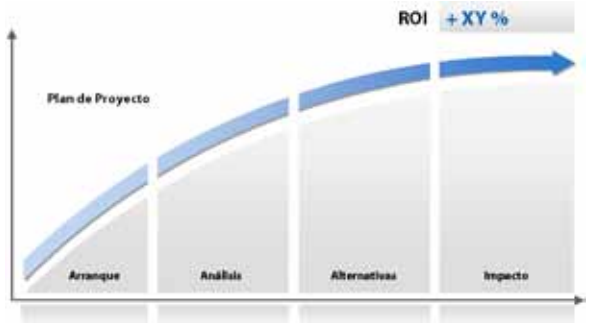
3. Soluciones y Determinación de Alternativas

"La propuesta de Valor de IZO estriba en proponer soluciones rentables, seguras y viables".

Se determinan las Soluciones de Mejora a implantar para la consecución de los objetivos de la compañía: se enumeran las oportunidades identificadas, la capacidad de mejora de las mismas y los puntos sobre los que van a impactar (beneficios esperados).

4. Análisis de impacto por Alternativa

"Identificar en cada acción de mejora el retorno asociado (ROI) al mismo. Definir el potencial plan de proyecto que nos llevaría a la Consecución de la Acción de Mejora y al Retorno asociado".



Nuestra experiencia en los modelos comerciales y de atención al cliente nos permite identificar las mejores prácticas y los puntos de impacto en cada interacción.

5. El Entregable Final. Índice y Conceptos

A continuación se detalla la información que incluye el informe de Business Analysis:

1. Situación "As Is" Actual:
 - a. Procesos prioritarios.
 - b. Interacciones Clave de esos Procesos.
 - c. Áreas de mejora.
 - d. Oportunidades de mejora. Mejores Prácticas en el Sector.
2. Situación "To Be" Deseada o Posible:
 - a. Soluciones de mejora.
 - b. Beneficios esperados.
3. Plan de Proyecto sugerido.
4. Retornos esperados. ROI.



Nuestra Experiencia

Áreas dónde impactamos

Mejorando (aplicando las soluciones propuestas) en el momento de la interacción (punto de venta, autoservicio, call center, etc.), impactamos en las siguientes áreas: **INGRESOS, RETENCIÓN, SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y EFICIENCIA.**

Problemas más comunes

Modelos de atención estáticos

Multiplicidad y atonicidad de sistemas

Falta de respuesta a las objeciones del Cliente

Constantes novedades en la operación

Dificultad para adaptar las aplicaciones al negocio y en tiempo real

Alta rotación, desmotivación y absentismo

Productos complejos y cambios frecuentes en productos y aplicaciones

La inteligencia del negocio está en el operador

Falta de información sobre los mejores modelos y procesos

No todos los agentes rinden al máximo en cada llamada

El agente debe conocer y retener demasiada información

Clientes cada vez más exigentes

Presión en lograr los objetivos de venta marcados

Largas esperas del Cliente para obtener respuestas

Algunos ROIs que pueden ser identificados



Algunos de los Retornos que puede identificar un IZO Business Analysis

IMPACTO EN EFICIENCIA (Como ejemplo en un CRC)

- Reducción del Tiempo Medio de Operación.
- Reducción de costes de operación y Back Office.
- Refuerzo permanente de la formación.
- Homogeneización de la Atención.
- Reducción del número de rellamadas.



IMPACTO EN LA CALIDAD DE LA OPERACIÓN

- Mejora en la calidad en la gestión y operativa.
- Cumplimiento de los planes de calidad.
- Reducción de errores operativos.
- Calidad de los datos.



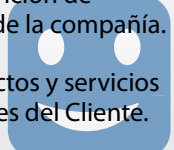
IMPACTO EN VENTA Y RETENCIÓN

- Homogeneización de las prácticas comerciales.
- Unificación de las métricas comerciales.
- Incremento de las oportunidades comerciales (Ventas).
- Aumento de los índices de Contención.



SATISFACCIÓN DE CLIENTES

- Incremento del grado de compromiso de la compañía respecto al cumplimiento de plazos.
- Prevención de casos de insatisfacción por reclamaciones y errores operativos que generan llamadas redundantes.
- Agilización en la obtención de respuestas por parte de la compañía.
- Adaptación de productos y servicios a las necesidades reales del Cliente.



“Contamos con presencia en España, Colombia, Portugal, Brasil, México y Venezuela. Hoy en día nuestros servicios inciden directamente sobre más de 20 Millones de Clientes y Usuarios en todo el mundo.”

Sobre IZO System

Sobre IZO System

IZO SYSTEM es una compañía especialista en medir y transformar las Interacciones de los Clientes con su Marca, sus Productos y sus Servicios. IZO es la empresa que ha transformado e innovado gracias a la exitosa implantación de la estrategia más revolucionaria de fidelización de clientes: Customer Experience Management – CEM.

IZO lleva más de 11 años de experiencia trabajando en aspectos tan

importantes para una compañía como el modelo de relación con sus clientes.

En este marco de colaboración con grandes compañías hemos tenido oportunidad de llevar a cabo proyectos de CEM con diferentes objetivos aunque con un denominador común, un impacto altamente positivo en la cuenta de resultados de la empresa. www.izo.es.

Testimonios de nuestros Clientes

“Ponen en orden tus ideas, te obligan a reflexionar y hacer una parada en el camino. Verdaderamente te facilitan tu labor y te reconducen, extrayéndote de tu día a día.

El equipo de IZO te obliga a mirar en el espejo que tú eludes muchos días y pasas de largo empujado por el frenesí de tus tareas diarias. Es muy fácil y gratificante trabajar con ellos. Te obliga a recapacitar.”

*- Teresa Prada
ENDESA*

“Cuando Sermepa en 2004 se plantea la necesidad de dar un salto cualitativo en la gestión de la calidad y la mejora continua en su Contact Center, IZO System resulta la opción seleccionada de entre varias empresas de referencia especializadas en Calidad, gracias a su especialización en Centros de Contacto con Clientes. Desde entonces hasta hoy hemos recorrido un largo camino juntos evolucionando cada año los niveles de exigencia, incrementando el detalle de la medición e implantando metodologías de mejora continua novedosas y complementarias. Durante los diferentes años, se ha podido trabajar a nivel de agente, de equipo de trabajo y de proceso de negocio, permitiendo en cada momento medir dónde estábamos y centrar los esfuerzos en aquellos puntos en los que mayor valor añadido se aportaba al cliente final. En paralelo, los resultados de las encuestas de satisfacción nos permitían contrastar y evolucionar nuestros estándares de medición para ajustarnos a las necesidades reales de nuestros clientes.

Todo ello habría sido imposible de implementar con éxito sin la ayuda de los consultores de IZO System, quienes han aportado su dilatada experiencia y las mejores técnicas de mercado como parte fundamental del proceso de mejora continua.”

*- Alfonso de la Fuente
Subdirector de Atención a Usuarios
SERMEPA*

“Durante las últimas semanas hemos podido empezar a ver resultados reales del trabajo que llevamos realizando desde principios de año en el proyecto eglue y me gustaría aprovechar la oportunidad para destacar el gran trabajo que se está desarrollando por parte de tu equipo de IZO. Nos consta que estáis realizando un gran esfuerzo y desde el principio vuestro compromiso con el proyecto ha sido máximo, por lo que la consecución de resultados positivos es la mejor de las noticias para ambas empresas. Estamos trabajando en un entorno muy dinámico y con una naturaleza de negocio compleja y vuestra participación ha sido clave en la implantación de la solución, no sólo a nivel consultivo, sino también en el diseño de una arquitectura adecuada a nuestro entorno y el desarrollo final de los proyectos. Confío en que el ritmo del proyecto se mantendrá con el mismo nivel de exigencia que hasta el momento y estoy seguro de que los resultados seguirán siendo positivos a lo largo de nuestra colaboración. Por favor, traslada mi felicitación a tu equipo”.

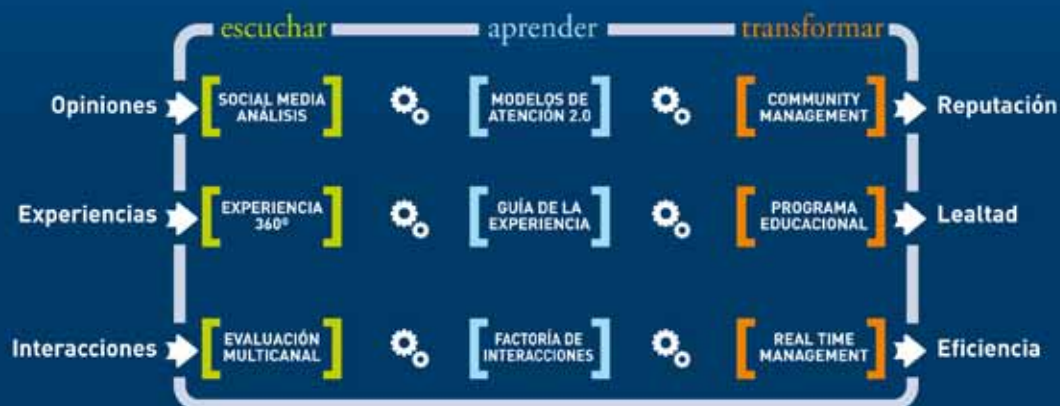
*- Jose Francisco Rodriguez
Gerente Desarrollo Comercial - Dirección Ventas Residencial
TELEFÓNICA ESPAÑA*


“En nombre de mis Team Leaders, Formadores y el mío propio, quiero daros las GRACIAS Y FELICITAROS por habernos ayudado a conseguir ser el Call Center de Amex mejor valorado por nuestros Clientes a nivel Internacional. Quisiéramos compartir con vosotros todo el análisis de los resultados más tranquilamente pero no podía pasar ni un momento más sin haceros partícipes de este gran logro, que sin duda, no hubiera sido posible sin vuestra colaboración y apoyo. Por favor, haced extensiva esta felicitación a los miembros de vuestro equipo.”

*- Pepa B. Fernández
Call Center Manager
Amex Call Center EMEA, Madrid*

IZO SYSTEM

Convertimos la **estrategia**
en **interacciones**





Mida la experiencia que viven sus clientes. Transfórmela en tiempo real.

> Realizamos el más relevante índice global de Customer Experience en Iberoamérica.

> Auditamos al mes más de 200.000 interacciones cliente - empresa.

> Certificamos la integración de sus procesos con el negocio y sus personas.

Síguenos en



www.izo.es/twitter



www.izo.es/facebook



www.izo.es/youtube



www.izo.es/linkedin

IZO SYSTEM

www.izo.es | marketing@izo.es

IZO SYSTEM ESPAÑA
Natea Business Park
Avda. de la Industria, 4
Local B, pl.1º, ed.3
28108 Alcobendas - Madrid España
Tel.: 902 116 833
Tel. Ext.: +34 918 054 900

IZO SYSTEM BRASIL
Rua Pamplona, 518. 4º andar
Cerqueira Cesar CEP. 01405-000
São Paulo – SP Brasil
Tel.: +55 11 3585 0050

IZO SYSTEM COLOMBIA
Cra. 11A # 93A - 62 of. 303
Bogotá
Colombia
Tel.: +571 7423485

IZO SYSTEM MEXICO
Insurgentes No 58
Colonia Juárez
Delegación Cuauhtemoc
Código Postal. 06600
Distrito Federal - Mexico
Tel.: +52(55) 5525 7746/5525 7833

IZO SYSTEM VENEZUELA
Av. Francisco de Miranda - Centro Lido.
Torre D Piso 4, Oficina 41-D
Caracas - Venezuela
Tel.: +58 2129056419