

Rumbo a la Excelencia en Satisfacción de Clientes...



92%

de las organizaciones dicen que sus Servicios al Cliente son clave en la identidad de marca.

Pero solo el **20%** de los CEOs dicen gestionar los servicios estratégicamente.*

COPC Inc.

Líder Mundial en la gestión de satisfacción, costos e ingresos|

COPC® ES UNA METODOLOGÍA PROBADA ...

El Modelo de Gestión **COPC®** brinda un conjunto de mejores prácticas de gestión y entrenamiento para operaciones de servicio centradas en el cliente. Desde 1996 **COPC®** es el **Modelo Integral de Gestión** evidentemente práctico a **Nivel Mundial** orientado a Cadenas de Procesos en Servicios **Punta a Punta**, con resultados consistentemente comprobados en todos los continentes en más de 70 países y más de 1300 auditorías en el mundo mejorando su interacción y servicio a clientes.

BENCHMARKS RIGUROSAMENTE AUDITADOS ...

COPC® es el único que posee y comparte con sus clientes una **Base Mundial Auditada** de **Benchmarks** de métricas para todo tipo de procesos de operaciones de servicio a clientes.

Nuestros clientes pueden compararse contra el **desempeño real auditado** de empresas similares a nivel local, regional o global.

Alcance un desempeño de Clase Mundial en Excelencia de Satisfacción a Clientes y en Eficiencia de Operaciones de Servicio



COPC® creado por Usuarios para los Usuarios.

El Modelo de Gestión COPC® (Customer Operations Performance Center Inc.) fue creado en 1996 por empresas de la talla de Microsoft, Compaq, Intel, Xerox, Novell, Dell, American Express y Motorola logrando una metodología que garantiza la obtención de beneficios importantes para clientes y usuarios.

“En el pasado, el producto era el punto final de la experiencia del consumidor. Hoy es el punto de inicio”
Stefan Olander, Nike

UNA NUEVA RELACIÓN EMPRESA-USUARIO...

Con un consumidor cada vez más activo, más comunicado, más informado, volátil por la diversidad de propuestas, se torna crítico gestionar las interacciones empresa-consumidor sin perder de vista las medidas de rendimiento esperadas por los accionistas. Gestionar las expectativas de satisfacción del cliente exige nuevas habilidades en los centros de contacto para diferenciarse de la competencia, buscando continuamente asegurar: PRECISIÓN, CALIDAD DE SERVICIO y altos niveles de EFICIENCIA.

No es necesario GASTAR + para mejorar la SATISFACCIÓN de nuestros CLIENTES

...UN MODELO PARA IMPLEMENTAR DE FORMA EFECTIVA SU ESTRATEGÍA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

El modelo de gestión y ejecución de operaciones de servicio COPC®, es el primero en su género diseñado con el objetivo de alcanzar mayor SATISFACCIÓN DE CLIENTES y mejoras sustanciales en la PERFORMANCE operativa, incrementando INGRESOS y reduciendo COSTOS de manera simultánea. Le ofrecemos un atajo para llegar a estos resultados en el menor tiempo posible.

“Pagaría un centavo por una buena idea y fortunas por una buena implementación”

(Peter Drucker)

Ofrecemos...

ASESORIA en IMPLEMENTACIÓN

El foco central de nuestros servicios de consultoría consisten en la **TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS** a los equipos responsables del Cliente para lograr mejoras sustanciales de Satisfacción, Costos e Ingresos. A partir de una Evaluación Diagnóstica inicial nuestro equipo de expertos, trabajando con el Cliente, cuantifica la brecha de mejora respecto de los mejores del mundo (Benchmarks de la base de conocimiento). Las herramientas que se aplican , como coaching, entrenamiento, capacitación, seguimiento, etc. permiten cerrar dicha brecha y mejorar la Operación. Finalmente, en la **AUDITORIA DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS** y de las prácticas implementadas efectivamente desde el nivel de gestión hasta el nivel de operación, COPC Inc. certifica que se han **alcanzado niveles de clase mundial** en Satisfacción de Clientes, costos e ingresos.

ENTRENAMIENTOS

Nuestros programas de capacitación, tanto intensiva como ejecutiva, desarrollan los mismos contenidos y tienen reconocimiento a nivel mundial de **COPC INC., MÁXIMA AUTORIDAD RECONOCIDA EN MATERIA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES**. Estos entrenamientos, eminentemente prácticos, conforman la base que permite a los equipos del cliente adquirir la habilidad de alcanzar resultados sostenibles. Nuestros clientes se transforman en dueños de las mejoras, conservando el conocimiento y la habilidad para mantener dichos resultados a lo largo del tiempo. Los instructores de nuestros programas son profesionales y cuentan con amplia experiencia práctica en la implantación del modelo COPC® y son certificados por COPC Inc., USA.

CERTIFICACION DE ALCANCE INTERNACIONAL

COPC® Certifica que se han alcanzado resultados del nivel de los mejores del mundo y que se han implementado las mejores prácticas de operaciones de servicio, que permiten mantenerlos en el tiempo. Para ello **COPC® AUDITA RESULTADOS Y PRÁCTICAS DE OPERACIÓN**, poniendo foco en lo que se hace y los resultados obtenidos y no en procedimientos y documentación. Para esto COPC® dispone de más de 1300 auditorías comparables y analizadas en su base de conocimiento.



Kenwin - COPC® Implementation Partner es actualmente la única firma autorizada por COPC Inc. en toda América Latina para prestar servicios de consultoría del Modelo de Gestión de Performance COPC® y dictar entrenamientos ejecutivos especializados. Kenwin cuenta con más de 120 casos de éxito en la región y profesionales certificados por COPC Inc. USA.

Etapas del proceso de mejora COPC®



La percepción de nuestros clientes...

“Lo interesante es lo integrador del Modelo de Gestión COPC: cada punto de la Norma se relaciona con el otro y lo impacta. De verdad apunta a la satisfacción del cliente y a la disminución de los costos. ”

Jeannine Hernández
Ingeniero de Calidad Verizon Wireless
Dominicana - República Dominicana

“COPC® ha estado colaborando con nosotros desde hace unos 10 meses y la mejora en nuestro Call Center es impresionante, gracias a su ayuda, hemos logrado reducir los niveles de churn un 44%; igualmente los niveles de satisfacción han mejorado en un 27%, y hemos bajado el costo del Call Center en un 36%.”
(Respecto de la operación CTI Móvil)

Carlos Espinal,
Presidente – CTI Argentina



“Confirmé nuevamente la calidad de la norma COPC® de Kenwin y de sus integrantes, siendo esta la experiencia de más alto nivel profesional con la que he tenido contacto en 17 años de especialización en el giro de Call Centers y Servicio a Clientes.
Felicidades y gracias por su profesionalismo!”
(Respecto de la Evaluación Diagnóstica de lusacell)

José Luis Vergara,
Vicepresidente de Servicio a Clientes, lusacell

Deje de medir la satisfacción del cliente,
y empiece a aumentarla !

(Harry Beckwith)

Entrenando sus equipos hacia la Excelencia ...

PSIC

Descubra cómo se gestionan los Centros de Contacto con Clientes propios de alta performance. Alinee sus procesos de negocio a los procesos de contacto para cumplir con las expectativas de sus clientes según las mejores prácticas mundiales.

Coordinador Certificado COPC-2000® PSIC

VMO

¿Esta conforme con los niveles de servicio que alcanza su proveedor? VMO es el equipo responsable de administrar a los proveedores de servicio de contacto con clientes para obtener los resultados de satisfacción que su empresa busca. Descubra las prácticas mundialmente probadas para alinear al proveedor a su estrategia de satisfacción. Coordinador Certificado COPC-2000® VMO

- Certificación con valor curricular en el Modelo de Gestión COPC® emitida directamente por COPC Inc. de USA.
- Seminarios teórico/prácticos que recogen la experiencia de más de 1,300 implementaciones realizadas por COPC Inc. network a nivel mundial incluyendo más de 100 de Kenwin en Latinoamérica,

FORO REGIONAL COPC®

Un recorrido por temas fundamentales en Gestión integral de Satisfacción de Clientes y mejoras de eficiencia de operación.

- Nuevas tendencias mundiales,
- Gurúes en Temas de Satisfacción de clientes
- Mejores prácticas y Metodologías
- Casos de éxito regionales y referentes latinoamericanos

Kenwin Training School

Programas de Desarrollo Integral que maximizan el valor de su Centro de Contacto con Clientes, enfocados a temas específicos:

- Total Planning: Pronóstico, Programación y Planificación.
- Monitoreo Líder, Human Capital Quality.
- Outbound & Inbound High Performance to Result.
- Control y Mejora de auditoría de procesos
- F2F: Excelencia en Satisfacción en Sucursales

¿Sus niveles de Satisfacción de Clientes están al nivel de los mejores de la industria?



PSIC-COPC®

NO deje que su CLIENTE pague por los errores de su PROVEEDOR



VMO-COPC®

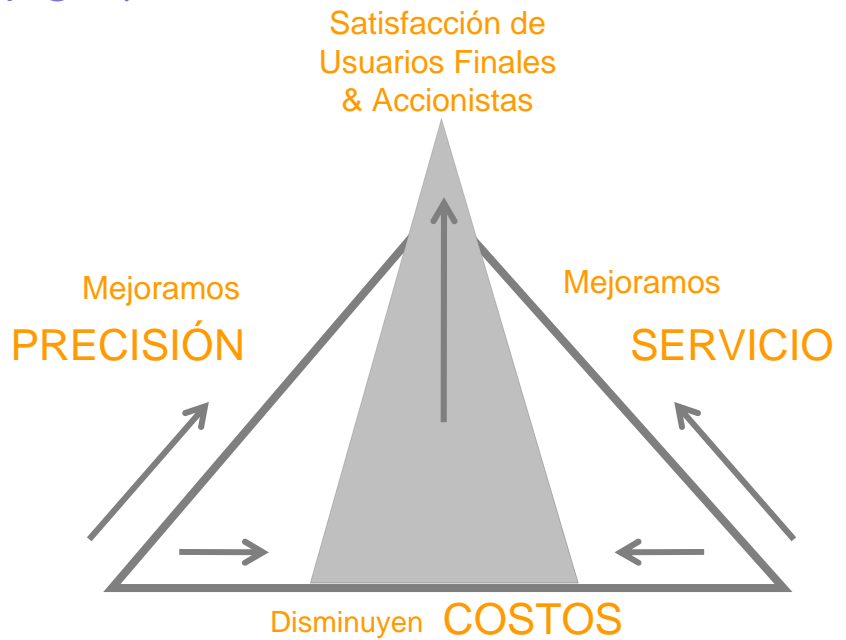
COPC® Certifica Resultados de Punta a Punta desde la perspectiva del Cliente



COPC-2000®

La transferencia de know-how como pilar de la transformación organizacional

¿Que Mejoras podemos esperar implementando COPC®?



BENEFICIOS ALCANZADOS (Rangos de Indicadores de Proyectos Ejecutados en Latinoamérica)

- Costos disminuyeron entre un 15% y un 50%
- Satisfacción de Usuarios Finales de Soporte Técnico mejoró entre 10 y 50 puntos dentro del primer año
- Usuarios finales insatisfechos de soporte técnico disminuyeron entre un 40 y 85%.
- Usuarios finales satisfechos y muy satisfechos de servicio de Customer Service subieron entre 20 y 60%

El foco de COPC® son los RESULTADOS

- ESO ES LO QUE CUENTA! -



Clientes Kenwin COPC®

ACC Centroamérica Accenture - Acom - Action Line - Amatech - American Express - Ariza - Atento - Avón - Banamex - Banorte Generali - Bell - Cable & Wireless - Boehringer Ingelheim - Caja Popular - Cablemas - Centerlink - Citigroup Global Services - CityCab - ClientLogic - Corporación ITS - Costco - Contact Center Americas - Credomatic - DataCom - Dell Computer - DHL - EDS - First Data - General Motors - HSBC - HP - IBM - Infonavit - Iusacell - Ixe Banco - Jafra - Jazzplat - JP Morgan Chase - Konexo - Lenovo - Lucent - Marketing 911 - Mary Kay - Mastercard - Metlife - Microsoft - Monte Piedad - Movistar - Multicanal - Multienlace - MultyPlan - NTT - Pemex - Prima Internet - ProceSAR - Prudential - Sony Spectramind Star Cruises - Talisma - Tecmarketing - Tecnasa - Teleperformance - Telefónica Móviles - Telmex - Televisa - TelVista - TNT - TopTel - Transworks Customer Verizon - Otros.

Nuestro compromiso es con tus resultados.



Representante exclusivo de COPC®

www.kenwin.net



www.copc.com



CCCO, S.A. Argentina
Cerrito 1070, Piso 2
Buenos Aires,
Argentina
Tel./Fax: 54 (11) 4816-4050
www.ccco.com.ar



Kenwin Ltda. Brasil
Av. Dr. Yojiro Takaoka, nº 4.384 / 17
c.v. 1600. - Santana do Parnaíba
Alphaville São Paulo (SP) - Brasil
CEP 06500-000
Tel. +55 11 4152-8478



Kenwin S.C., México
Colima 370 C
Colonia Hipódromo Condesa,
Delegación Cuahutemoc
México DF
Tel./Fax: 52 (55) 5511-1727
www.Kenwin.net/Mexico



Customer Operations
Performance Center, Inc.
Hartland Plaza
1717 West 6th Street
Austin, Texas 78703
512-225-0533
www.copc.com

**RESTO
LATINOAMERICA**

Contacto:
general@kenwin.net.
1390 Brickell Avenue
Suite 200 | Miami
FL 33131
+1 786 265-1867
www.copc.com