



## Capacitación COPC® Mejores Prácticas para la Gestión de Vendors y Tercerización

Es un programa desafiante dirigido a quienes contratan y/o gestionan proveedores tercerizados de call centers o de operaciones de CX. La base de este curso es la Norma COPC para la Optimización de la Experiencia de Clientes (CX) para Organizaciones de Gestión de Vendors (VMOs). Al completar el curso, los participantes contarán con las herramientas y las mejores prácticas para ser efectivos en la selección, medición y gestión de proveedores de servicios, y a la vez aumentar sus ingresos y optimizar costos.

Esta formación se dicta 100% online a través de plataformas virtuales que les permitirán seguir al instructor como en el aula, compartir perspectivas, ejercicios y debates con sus compañeros, y evaluar todo lo aprendido en este entorno digital. Estas herramientas tecnológicas garantizan

la interacción durante el curso y la privacidad de las aulas y contenidos.

### Objetivos:

- ✓ Conocer y dominar las Mejores prácticas para el diseño organizacional de VMOs (Vendor Management Organization), para contratar y gestionar exitosamente servicios de operaciones de CX y centros de contacto tercerizados.
- ✓ Comprender los factores clave que impactan en la mejora de desempeño de las operaciones tercerizadas de contacto con clientes
- ✓ Aprender importantes conceptos operacionales y de desempeño de la organización de gestión de proveedores de servicios, mediante procesos asistidos y no asistidos (digitales automatizados)
- ✓ Incorporar los conceptos, mediante el aprendizaje con ejemplos reales, datos y benchmarks de la industria para diferentes entornos y canales.
- ✓ Aplicar en forma práctica, los conceptos de gestión de desempeño para organizaciones de gestión de proveedores, mediante la discusión y resolución de Casos de Estudio diseñados según la problemática de los distintos canales de contacto tercerizados
- ✓ Entrenar en el análisis de los datos típicos de los centros de contacto y de la VMO (organización de gestión de proveedores), para identificar y resolver problemas específicos de la operación
- ✓ Conocer las técnicas de gestión más eficientes que permiten conseguir altos niveles de desempeño en los distintos canales de contacto tercerizados



- ✓ Incorporar metodologías de gestión de resultados trabajando con las métricas claves necesarias para la mejora de los procesos del negocio

¿A quiénes está dirigida?

Gerentes de cuentas de proveedores, Gestores de servicios tercerizados en el área de Experiencia del Cliente. Ejecutivos clave de áreas de Gestión de proveedores y áreas de soporte, como Administración, Finanzas, Recursos Humanos, Tecnología e Ingeniería entre otras.

Modalidad de Dictado y Metodología:

El curso se dictará en modalidad virtual, durante 10 días de dictado en jornada compuesta por 4 hs por día con intervalos para breaks. En este tiempo se desarrollará todo el contenido teórico - práctico. El viernes de la última semana se realizará la evaluación.

Se aplicará una metodología teórico-práctica, que facilita la incorporación de los conceptos y herramientas clave, utilizando ejemplos reales, casos de estudio, datos y benchmarks de la industria aplicados en diferentes entornos. Esta metodología permitirá desarrollar e incorporar en los asistentes los conceptos y herramientas para implementar lo que propone el modelo COPC®: *“Mejorar la experiencia del cliente, la calidad del servicio y las ventas, al mismo tiempo que se reducen los costos del servicio al cliente, en un entorno omnicanal”*. Estos objetivos representan los pilares fundamentales que conforman la filosofía subyacente en todas nuestras capacitaciones y servicios. Al finalizar el curso, el participante podrá acceder, además, a un curso grabado complementario.

Al finalizar esta capacitación, podrás:

- Lograr la mejora sustancial de resultados a partir del cambio de cultura de la organización de gestión de proveedores, orientándola a la experiencia del cliente
- Incorporar la metodología de gestión de los proveedores y de la operación, basándose en datos objetivos para la toma de decisiones, utilizando las métricas típicas de la industria
- Adoptar acciones de mejora y dar el seguimiento apropiado para conseguir la mejora sostenida.
- Lograr que los proveedores internos y externos, trabajen acorde a las mejores prácticas de calidad y servicio, optimizando los costos y los ingresos. Unificar el lenguaje e indicadores utilizados por el cliente contratante y proveedor para la comunicación efectiva entre distintas funciones.
- Trabajar con las organizaciones de proveedores y clientes contratantes, para lograr una experiencia del cliente consistente
- Liderar proyectos de mejora del desempeño de operaciones de CX, aplicando el Modelo de Gestión COPC tanto para canales asistidos como no asistidos (digitales automatizados)



- Desempeñarse como apoyo a VMOs, a lo largo del proceso de implementación hasta la certificación según la Norma COPC para la Optimización de la Experiencia de Clientes (CX) para Organizaciones de Gestión de Vendors (VMOs)



## Programa de Contenidos

### Estrategia y Planeamiento del Negocio y la Operación

El éxito a largo plazo de una organización depende de la habilidad de sus líderes para fijar la dirección y asegurar que las prácticas operacionales apoyan un desempeño efectivo. Esta temática se focaliza en cómo la Organización de Gestión de Proveedores (VMO) ejerce el liderazgo apropiado en términos de declaración de la dirección, planeamiento, revisiones y en cómo esto permite que ella misma logre sus objetivos tanto financieros como no financieros.

Declaración de la Dirección, Desarrollo y Revisión de Planes de Negocio. Enfoque para el desarrollo e implementación de planes anuales de la entidad y planes de negocios departamentales asociados. Revisión del desempeño a partir de enfoques integrales y estructurados. Elementos que deben ser considerados para el desarrollo de planes y su documentación, tipo de objetivos que debe contener.

Definición de Objetivos y Revisión de los resultados, respecto de los planes anuales de negocio. Qué hacer cuando no se alcanzan los objetivos, determinación de acciones para solucionar deficiencias y desvíos identificados.

### Diseño e Implementación de Procesos Clave del Negocio

Establecimiento y Gestión de Relaciones.

Definición de Requisitos. Enfoque estructurado para la determinación de la relación entre el cliente contratante y la VMO, especificación de los requisitos de los PSICs a nivel del programa, a los fines de alcanzar los requerimientos y objetivos del cliente, de la VMO y del cliente contratante.

Desarrollo y Emisión de RFXs. Enfoque estructurado para el desarrollo y la emisión de Pedidos de Información (RFIs), Pliegos de Licitación (RFPs) y otros pedidos de la VMO que requieren respuestas informativas por parte de los PSICs.

Selección y Contratación de PSICs. Enfoques estructurados para la evaluación de los PSICs a seleccionar y luego contratar. Enfoques y mejores prácticas para Revisión del desempeño de los proveedores de distintos canales de contacto tanto para procesos asistidos como no asistidos (digitales automatizados). Enfoque estructurado para el monitoreo y revisión periódica del desempeño, para asegurar que los PSICs mantienen el cumplimiento de los requisitos acordados con el cliente contratante, la VMO y el cliente. Frecuencia y metodologías requeridas. Verificación de cumplimientos contractuales.

Pago a PSICs. Informe de Desempeño a los clientes contratantes. Reportes, formatos y frecuencia.



Cómo implementar y gestionar los cambios de PSICs, cambios en programas, aumentos significativos de volumen y los enfoques recomendados que aseguren provisiones en infraestructura, software, formaciones etc. Determinación de responsables e hitos que garanticen el desempeño en objetivo.

## **Gestión de Puntos de Contacto con el Cliente para Canales Asistidos por Personas y de Asistencia Digital**

Captura y análisis del feedback del cliente, en todos los tipos de interacciones. Determinación de impulsores de la experiencia del cliente, factores principales y peso relativo. Modelo Kano, tratamiento de satisfactores e insatisfactores. Diseño de los procesos clave relacionados con el cliente, tanto en canales asistidos como no asistidos (digitales o automatizados), para el logro de una experiencia del cliente consistente para toda la Service Journey (SJ), con independencia del canal de atención.

Gestión de conocimientos y contenidos. Actualización de contenidos vigentes para uso del personal, clientes y clientes contratantes. Métricas de puntualidad, calidad y compleción de contenidos.

Gestión de la Calidad, cómo medir y evaluar la precisión y tasa de defectos para canales asistidos y no asistidos, respectivamente. Consolidación de errores frecuentes en procesos asistidos para la identificación de patrones a nivel del proceso y del agente. Proceso de calibración de monitores.

Gestión de Ventas, uso de métricas relacionadas con los ingresos.

Pronósticos, Planificación, Programación del Personal y Gestión en Tiempo Real de canales asistidos. Enfoque estructurado para el análisis y pronóstico de patrones de entrada de transacciones. Gestión de fluctuaciones en los requerimientos de personal, identificación de la estacionalidad. Enfoque eficiente de la programación. Asignación y ruteo de transacciones en condiciones normales y anormales de la operación, evaluación del desempeño global de la red y toma de acciones correctivas. Mejores prácticas en entornos de colas compartidas.

Formación y Verificación de Habilidades del Personal del PSIC

Identificación de las habilidades y conocimientos mínimos requeridos para Ejecutivos, Supervisores, Personal que provee la Capacitación, Personal que realiza el monitoreo, planificadores del personal y responsables de la gestión en tiempo real. Confección de matriz de habilidades mínimas. Reclutamiento de personas con alta probabilidad de desempeñarse exitosamente en sus puestos. Desarrollo y prestación de la Formación. Verificación de los requisitos mínimos de contratación y las habilidades requeridas para ocupar el puesto de trabajo.



Monitoreo y Coaching de Racs. Tipos de monitoreo, puntajes, umbrales de aprobación, frecuencia recomendada. Monitoreo a nivel de rac y de proceso. Indicadores para el cálculo de puntajes de Calidad. Mejores prácticas para planificación de Coaching efectivo.

Gestión de Canales no asistidos (digitales automatizados). Requisitos para enfoque e implementación. Monitoreo de sistemas de contacto con clientes, métricas, ejemplos y mejores prácticas.

### **Procesos Clave de Apoyo**

Control de los Procesos Clave del Negocio de la VMO. Enfoque que asegura procedimientos claros y consistentes. Control de la variación e implementación de procesos de Resolución de Problemas. Enfoque de análisis estructurado de causa-raíz para mejorar el desempeño.

Seguridad de los Datos sensibles del cliente contratante, de la VMO y del cliente. Determinación de la política de protección y su implementación efectiva. Cumplimiento de requisitos regulatorios y procedimientos de protección de la privacidad del cliente.

Continuidad del Negocio. Recuperación luego de Interrupciones del Servicio. Planes documentados que clarifican los enfoques respecto de la prestación de servicio durante interrupciones menores (hasta seis horas) y desastres/interrupciones graves en las operaciones.

Reportes e Integridad de los datos. Cómo asegurar la integridad de los datos usados en la VMO, reportados a los clientes contratantes y PSICs. Recolección, Utilización y Análisis de los Datos (RUICA).

Gestión del desempeño de Proveedores Clave. Frecuencia de análisis y planes de mejora.

Revisión abarcativa interna del sistema de gestión de la VMO, determinación de acciones para solucionar deficiencias y desvíos identificados en esta revisión.

### **Políticas y Gestión de Recursos Humanos de la VMO**

Alcanzar los objetivos y mejorar los niveles de desempeño requiere de una fuerza de trabajo apropiadamente formada y motivada. Enfoques para contar con personal que tenga la aptitud y motivación para brindar productos y servicios de calidad en forma efectiva y eficiente.



Definición de las Habilidades Mínimas y Conocimientos. Definiciones claras, de las habilidades mínimas y conocimientos requeridos para el personal que ejecuta Puestos Clave de Negocios. Ejemplos de habilidades mínimas para gerentes de VMOs.

Formación y Desarrollo del Personal. Formación inicial, periódica y capacitación ante cambios o actualizaciones. Capacitación "on the job".

Proceso de Verificación del personal de la VMO, umbrales mínimos, planes de acción y re-verificación ante cambios en distintas áreas de conocimientos o habilidades requeridas.

Gestión del Feedback del Personal. Enfoque para la obtención proactiva, análisis y evaluación. Consolidación y utilización del feedback en planes de mejora, ante oportunidades detectadas.

## **Balanced Scorecard del Negocio y la Operación**

El "Balanced Scorecard" de la operación y de los distintos servicios. El objetivo central de toda operación y de la familia de Normas COPC®, es cumplir con una performance definida consistentemente. Los componentes indispensables son las métricas de performance de los distintos tipos de servicios prestados por operaciones de experiencia de clientes.

El objetivo de la Norma COPC para la Optimización de la Experiencia de Clientes para VMOs, es ayudar a las organizaciones de gestión de proveedores a alcanzar altos niveles de satisfacción, e incrementar estos niveles de manera sostenida. Cómo trabajar para la mejora y el logro de los objetivos. Medición y gestión de la performance de canales asistidos y digitales automatizados (no asistidos). Análisis por tipo de canal, procesos clave de la VMO, procesos clave de los PSICs y para cada cliente y programa.

Medición de la Experiencia del Cliente, Satisfacción e Insatisfacción de Clientes contratantes, Clientes y PSICs. Enfoque para el cálculo y gestión. Identificación de atributos de la satisfacción e insatisfacción. Análisis de la experiencia del cliente con la Service Journey completa y por canal. Métricas usadas, definición de objetivos, metodologías de recolección y análisis de datos de satisfacción. Mejores prácticas para gestión de quejas y reclamos.

Gestión de Costos Globales, evaluación de costos de estrategias multicanal. Determinación de la conveniencia de migrar a canales no asistidos mediante servicios de soluciones digitales y sistemas automatizados.

Evaluación de los costos totales de la tercerización.



Seguimiento del desempeño de la VMO. Métricas requeridas para procesos clave de negocio y procesos de apoyo. Determinación de objetivos, cómo recolectar, medir y gestionar el desempeño según las distintas áreas: Calidad, Servicio y Eficiencia.