

DELIVER PART II

accedo.

GRUPO 1

HABLEMOS DE ACCEDO...

Es una empresa de BPO que terceriza servicios de soporte técnico, servicio al cliente, ventas y otros más a países de habla inglesa.

Contexto



Organización que se enfoca en ayudar a que las empresas mantengan y mejoren la relación que tienen con sus clientes

Misión



Ser el colaborador bilingüe preferido por nuestros clientes excediendo sus expectativas

Visión

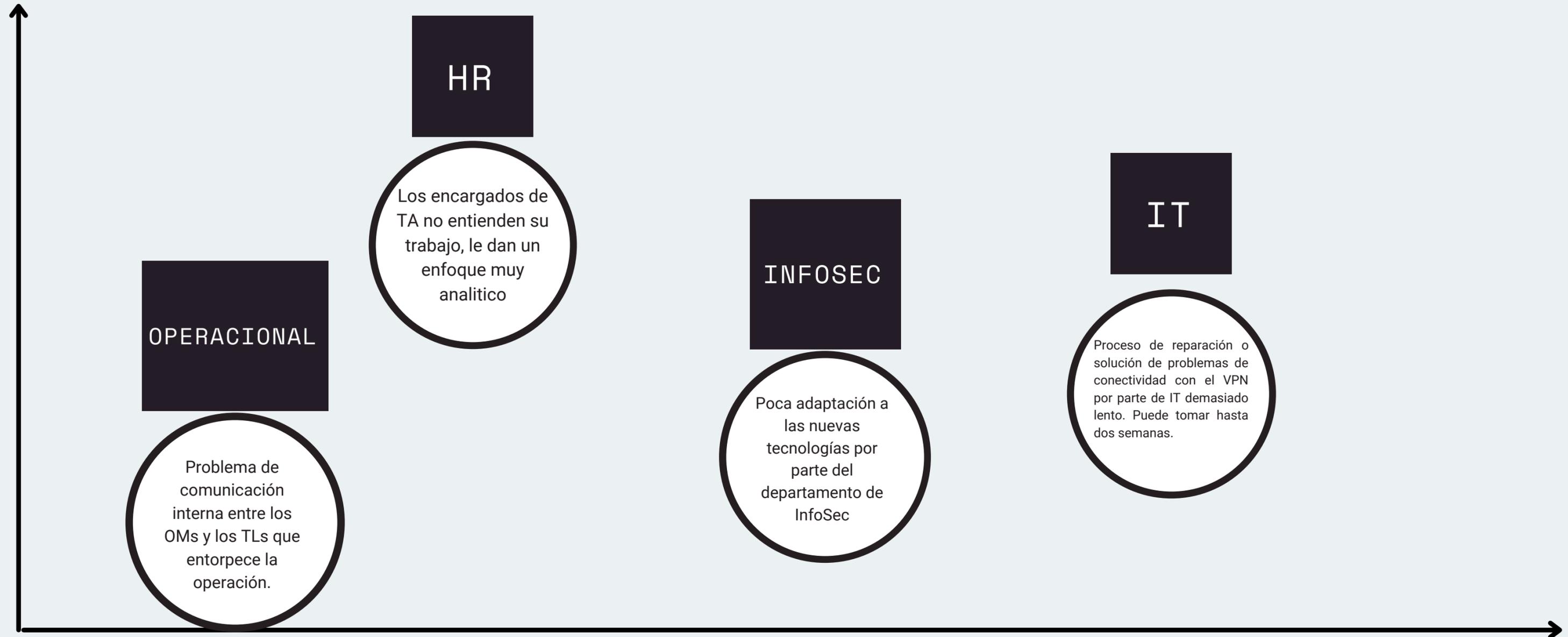


Ser la compañía preferida con la cual trabajar en el sector de BPO.

VALUE HEAT MAP

ACCEDO S.A.S

Value for company



Time to implement

PROBLEMA

Hay un control de tiempo mal organizado para los agentes, por lo que muchas veces hay sobrecarga de trabajo y con horarios demasiado largos que dejan exhausto al agente y bajan la productividad y la satisfaccion laboral de este.

USUARIO FINAL

El usuario final potencial de la solución serán los agentes de la empresa, que entran en contacto con varios clústers y al enfocarnos en este usuario estaríamos resolviendo varios problemas de Attrition y reclutamiento, que son los principales problemas que se identificaron.



USER JOURNEY MAP

ACCEDO S.A.S

Thoughts

Es un ambiente muy estricto

No hay control sobre el tiempo. Horarios demasiado largos y sin consenso

La organización es pobre, hace ineficiente el trabajo

Actions

Dejar las cosas en un locker y prender el computador

Loggearse al sistema y empezar a usar los chats

Dependiendo del horario: Descanso de 1 hora y dos de 15 minutos

Reuniones con el supervisor. Revisa el trabajo y aconseja

Touchpoints

Locker y computador

Sistema de chats

Contacto directo o telefónico

PUNTOS A CONSIDERAR

- Atender requerimientos del cliente y habilitar los días libres
- Se habilitan horas extra/adicionales en horas donde el cliente requiera un mayor volumen de agentes y se habilita su disponibilidad para agentes los cuales no se cruce su horario.
- Darle libertad al agente de escoger días libres.

DEMOSTRACION DEL PROTOTIPO

FEEDBACK DEL USUARIO

JHON JAIRO JARAMILLO

Cargo: Senior business analyst

- Es excelente que la persona pueda elegir los días libres según los requerimientos del cliente definidos por el supervisor.
- Es bueno que se tengan las jornadas definidas (nightshift y dayshift) ya que es imposible intercambiar agentes entre jornadas
- *"Me da el presentimiento que puede prevenir una guerra o un sentimiento de competitividad el sistema de puntajes implementado"*

FIN

Gracias