



**De la operación a
la mejora
continua:
profesionalizando
el servicio**

Introducción

En la mayoría de empresas, el servicio empieza como una función operativa, reactiva y centrada en resolver problemas puntuales.

El desafío es convertirlo en un sistema vivo de mejora continua que aporte valor estratégico.

El servicio reactivo y sus limitaciones:

- Solo responde cuando el cliente reclama.
- Carece de indicadores claros.
- Depende de la voluntad de los técnicos más que de procesos estandarizados.

La transición hacia la mejora continua:

- **Medición sistemática:** tiempos de respuesta, cumplimiento de SLA, NPS o satisfacción.
- **Procesos estandarizados:** no importa si el servicio lo da un empleado propio o un tercero, el estándar debe ser uno solo.
- **Gestión de feedback:** escuchar, registrar y actuar sobre la retroalimentación de los clientes.
- **Revisión periódica:** analizar tendencias y corregir desviaciones.

Un estándar único para toda la red:

La mejora continua solo funciona si los procesos y métricas se aplican por igual a empleados propios y a proveedores externos.

Esto asegura que el cliente reciba siempre la misma calidad de servicio, sin importar quién ejecute la tarea.

 **DECISION**



**La mejora continua
no es un lujo, es la
única forma de
mantener vigente tu
servicio en un
mercado donde las
expectativas
cambian cada día**

Contáctanos

 **DECISION**

SU SOCIO TECNOLÓGICO EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

www.decision.com.ec
593 98441 4313
contactenos@decision.com.ec

49 AÑOS
innovando