



CRM, Calidad y Servicios

De la provisión de Productos a la
Prestación de Servicios de TI



Dare to challenge

CRM calidad servicio - Buscar con Google - Windows Internet Explorer

http://www.google.es/search?hl=es&q=CRM+calidad+servicio&meta=c%3DcountryES

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

CRM calidad servicio - Buscar con Google

Google CRM calidad servicio Buscar [Búsqueda avanzada](#) [Preferencias](#)

Buscar en: la Web páginas en español páginas de España

La Web **Resultados 1 - 10 de aproximadamente 1.110.000 de CRM calidad servicio (0,31 segundos)**

Innova22 - Web para inmobiliarias, Software gestión calidad CRM ...
Innova22: Servicios de Software, Sistemas, e Internet para Empresas y ... Web para inmobiliarias, Software gestión calidad CRM gestión comercial, ...
www.innova22.com/ - 14k - [En caché](#) - [Páginas similares](#)

Microsoft Dynamics CRM 4.0 - Servicio al cliente - ADDLINK ...
Microsoft Dynamics CRM proporciona una solución de servicio al cliente global ... procesos de medidas de calidad y optimización del programa de garantías ...
www.addlink.es/productos.asp?pid=736 - 52k - [En caché](#) - [Páginas similares](#)

Noeva Planning - ERP para la gestión empresarial: CRM, RRHH ...
Este servicio le proporciona también si lo desea consultoría y mantenimiento de su sistema de gestión de la calidad ISO9001. Desde 248€/mes ...
www.noeva.es/servicios - 12k - [En caché](#) - [Páginas similares](#)

CONSOLTIC Software: Servicios y Soluciones en Tecnologías de la ...
Consoltic TPV es un SOFTWARE de gestión integral realizado especialmente para negocios que quieran ofrecer un servicio de mayor calidad a sus clientes y ...
www.consoltic.com/ - 42k - [En caché](#) - [Páginas similares](#)

Uniesport-Bcn
El nivel endógeno del CRM: la calidad de servicios de atención al cliente. Factores que intervienen y errores más comunes en su aplicación y interpretación ...
www.uniesport-bcn.com/magis_22_CRM_cas.asp - 56k - [En caché](#) - [Páginas similares](#)

Microsoft PowerPoint - Curso de CRM en la UAL1.ppt [S.lo lectura]
Formato de archivo: PDF/Adobe Acrobat - [Versión en HTML](#)
Nuevas Estrategias de Información: CRM y Marketing Relacional DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA (a clientes). FIABILIDAD: ...
sorad.ual.es/mitra/documentos/Curso%20de%20CRM%20en%20la%20UAL1.pdf - [Páginas similares](#)

Enlaces patrocinados

IFS-ERP para proyectos de fabricación, ingeniería, servicios, construcción...
www.ifsworld.com

Solución CRM
Gestión de clientes flexible y totalmente adaptada a su negocio.
www.cdcsoftware.es

AuraPortal: BPMS y CRM
5 en 1: Procesos, CRM /E-Business, Intranet, Documentos, Portales ECM
AuraPortal.com

Siebel CRM de Oracle
¿Desea expandir su negocio?
La solución: Siebel CRM.
SiebelCRM.oracle.com

Microsoft Dynamics CRM
Incremento ventas y mejor servicio implantando el mejor CRM con AITANA
www.aitana.es

Solucion Call Center+CRM
Televenta, Marketing, CTI,Voz IP
Gestiona llamadas, mails, fax y SMS
www.nrc.es

Listo Internet 100%

Dare to challenge



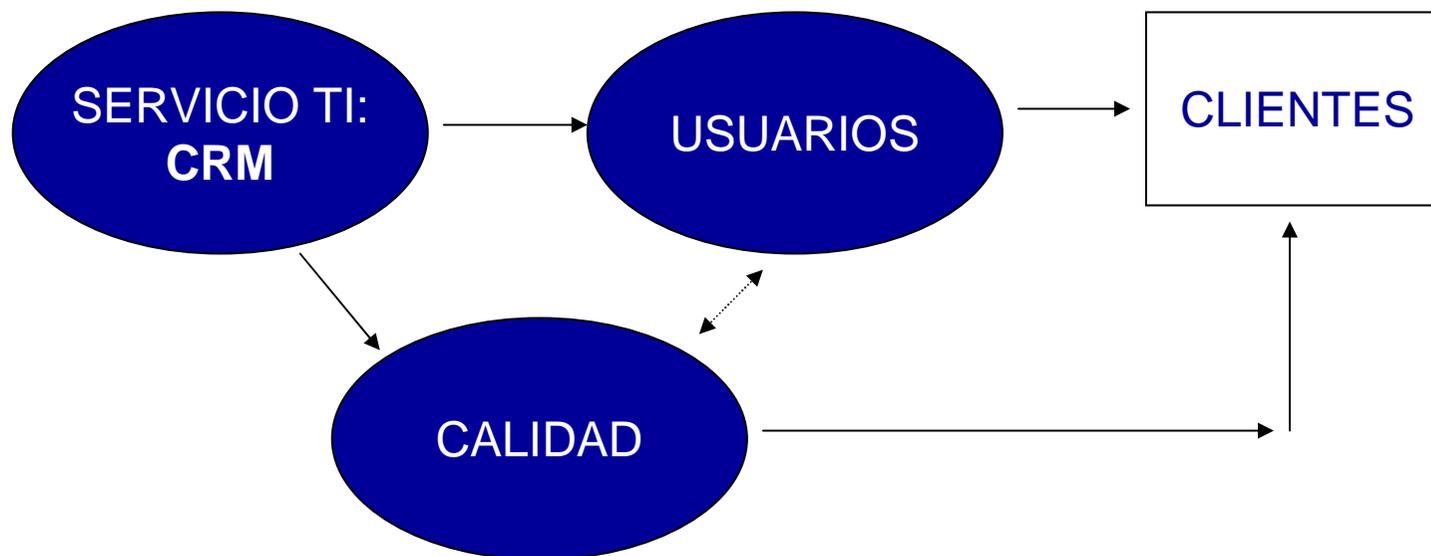
Situación de Partida

- ¿Para qué el CRM?

Atraer nuevos clientes y mantener a los existentes

- ¿Por qué un CRM?

Permite a los clientes recibir un mejor servicio a través de una atención personalizada



Ya sabemos lo que no esperan de la TI

¿Cuántas veces nuestra solución de CRM no tiene las funcionalidades esperadas?

Cliente- Quiero un coche que alcance los 200

TI- Mire el coche alcanza los 200...pero son cms/hora. Tal y como habíamos quedado, ¿No?



¿Cuántas veces no se cumplen los plazos?

Cliente- Me gustaría cambiar las ruedas de mi coche

TI-...6 meses después, “sus ruedas ya llegaron, ah!!! son las mejores de todo el mercado.



??



Dare to challenge

Necesidades y Principios

- Más del 80% de las actividades del Sector financiero están soportadas por servicios de TI
- Se hace necesario gestionar la provisión, seguridad y soporte del servicio de TI bajo un Sistema de Gestión de la Calidad:
 - El servicio de TI es un elemento de ventaja competitiva.
 - Los riesgos de TI son riesgos para el negocio.
- Evolucionar de una provisión de productos a una provisión de servicios.
- Profesionalizar la relación con el Negocio
- Maximizar la eficiencia global del Negocio y contribuir a la reducción de costes
- Provisión de un servicio consistente y estable

Ayudas disponibles

¿Cómo puedo mejorar?

- Mejores prácticas de ITIL
- ISO 20.000

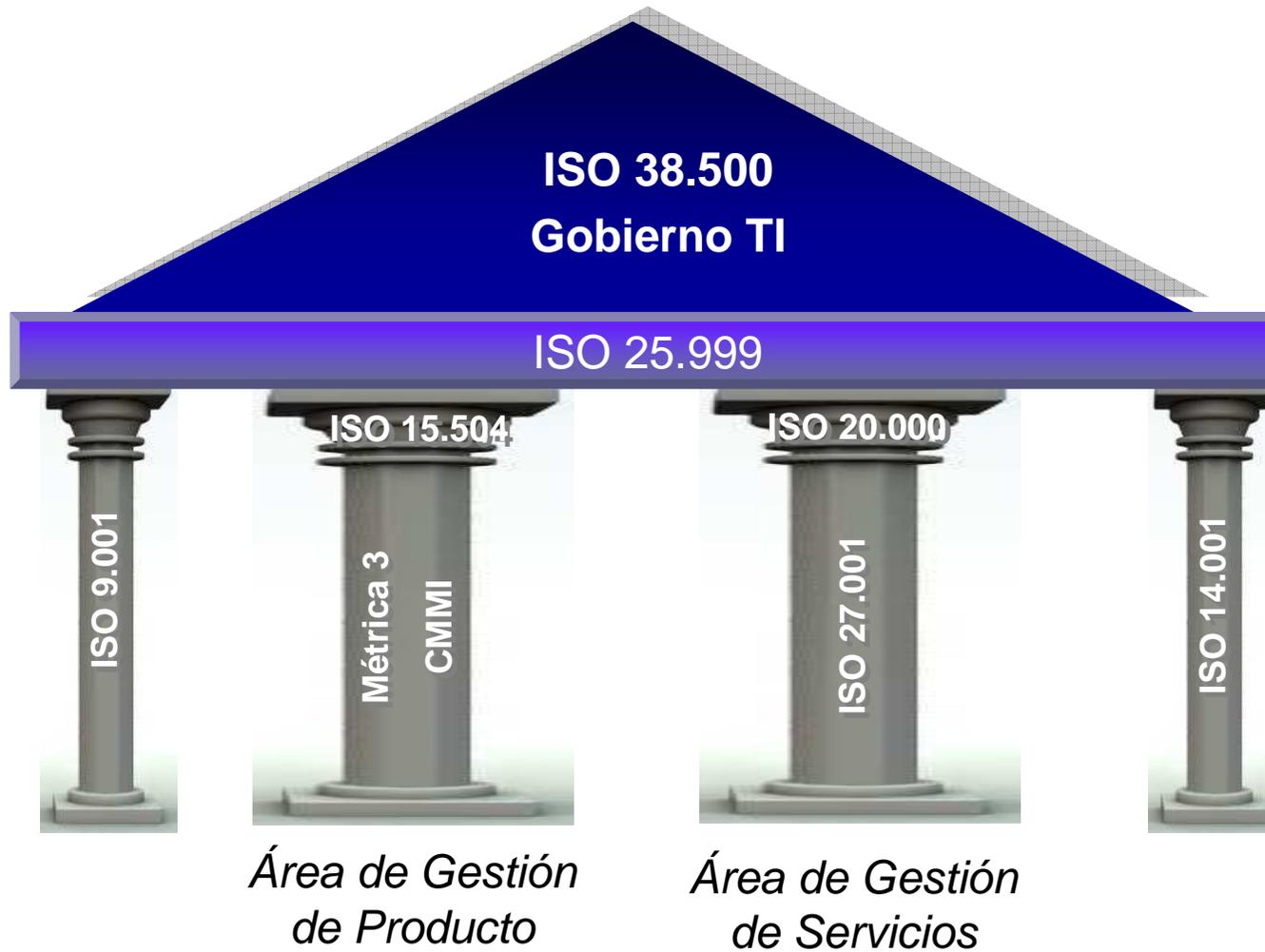
¿Cómo demostrar que mejoro?

- Gestión del Rendimiento

¿Cómo gobierno todo?

- Modelos de Gobierno
- ISO 38.500

Marco de trabajo propuesto



Dare to challenge

Marco de trabajo propuesto

- La solución deberá cubrir los siguientes aspectos:
 - Estrategia (Gobierno de TI, Integración negocio)
 - Externalización (Dentro, fuera, ambos)
 - Cambios (time to market, calidad)
 - Excelencia operativa (Incidencias,...)
 - Cumplimiento de normativas (20000, 27001, 9001, 25999,...)
 - Modularidad (Práctico, realista e implementable)
 - No perder tiempo “reinventando ruedas”
 - Tiene que servir a todos (Proveedores de Servicio, Clientes Finales)

Beneficios

G. del Incidente

- ✓ Reducción del 40% los costes de atención por incidente atendido por el Service Desk.
- ✓ Reducción de los tiempos medios de resolución de incidentes en un 30%.

G. del Cambio

- ✓ Reducción del impacto negativo de los Cambios sobre la calidad de los servicios y sobre los acuerdos de nivel de servicio pactados con los clientes. El 83% de los cambios se implanta con éxito.
- ✓ Mejora en la coordinación y comunicación de los cambios tanto a los clientes como al personal de soporte del servicio. Solo el 5% de los cambios son urgentes.
- ✓ Mejor evaluación del riesgo asumido al realizar un cambio. 1,75% de cambios no aprobados .

Beneficios para el Negocio y los Clientes



Beneficios

G. de Nivel de Servicio

- ✓ Publicación del catálogo de Servicios IT a todas las áreas de la Organización.
- ✓ Publicación de un catálogo de SLAs como referente de los Acuerdos de Nivel de Servicio para pactar con los clientes en la fase de contratación.
- ✓ Publicación de un catálogo de OLA's como referente de los niveles de servicio que debe ofrecer las áreas operativas y el resto de procesos.
- ✓ Cumplimiento de SLAs por encima del 99,5%.

✓ G. Financiera de Servicios TI

- ✓ Las áreas de negocio conocen la rentabilidad de los servicios TI ofrecidos al mercado.
- ✓ Contabilidad mucho más exacta de los servicios TI, implantación de un modelo analítico.

Beneficios para el Negocio y los Clientes



Como conclusión

Hemos pasado de una TI que proporcionaba productos...

...no siempre adecuados



...a un **SOLUCIÓN DE CRM**
basada en los principios de
CALIDAD y **SERVICIO**
integrada con el negocio con un
único objetivo...

**MEJORES SERVICIOS
MÁS CLIENTES**

¿Para qué el CRM?

¿Por qué un CRM?



Dare to challenge

Muchas gracias

Quint Wellington Redwood Iberia

info_iberia@quintgroup.com

www.quintgroup.es

Dare to challenge

