

Caso de éxito

Mejora en el desempeño de atención al cliente

► Situación de la empresa

Una importante Empresa Financiera del sector del Retail chileno, embarcada en una estrategia de crecimiento y rentabilización agresiva, presentaba importantes debilidades en el nivel de servicio a clientes que limitaban el cumplimiento de sus planes. La desconexión con las necesidades de los clientes, la desestructuración y desbalance de los canales y la ausencia de un proceso de gestión robusto, impactaba negativamente en sus resultados comerciales, principalmente en sus indicadores de captación, retención y rentabilidad por cliente, los cuales mostraban un desempeño inferior a la industria.



La Gerencia Comercial de la empresa solicitó a Aurys apoyo para definir las bases de un nuevo modelo de atención comercial y establecer un plan de acción para mejorar el nivel de atención a clientes.

► Enfoque de solución

Aurys, en conjunto con el cliente, aplicó una metodología estructurada en tres focos de actuación para mejorar el desempeño de atención a clientes de manera sustentable en el tiempo:

- **Propuesta de valor:** Se analizaron las características del segmento de mercado objetivo e identificaron los atributos necesarios a incluir en la propuesta de valor.
- **Experiencia de cliente:** Se redefinieron la estructura de canales, las características de la relación con los clientes y los tipos de interacciones necesarias, logrando establecer un nuevo mix de canales y forma de relacionamiento por cada punto de contacto, alineados a los atributos de la propuesta de valor.
- **Habilitadores de gestión:** Se identificaron necesidades de ajuste/ instalación de nuevos procesos, cambios organizacionales y necesidades de integración de sistemas, para asegurar la sostenibilidad y consistencia de la experiencia del cliente.

► Resultados alcanzados

Se definió una ruta clara para mejorar el nivel de atención a clientes considerando:

- **Diseño conceptual del modelo de atención a clientes,** definiendo más de 100 modificaciones necesarias a la organización, procesos, matriz de funcionalidades, canales y sistemas.
- **Identificación y lanzamiento de quick-hits** con foco en la homogeneización de canales y simplificación de procesos de gestión.

- Puesta en marcha de un plan de actuación compuesto por 6 proyectos de implementación considerando todos los elementos necesarios para su desarrollo y ejecución (objetivos, actividades, plazos, responsables, organización y herramientas de seguimiento).