



América en el proceso de certificación

Standard COPC

El continuo trabajo del grupo por conseguir los más altos niveles de servicio, con la máxima calidad para nuestros clientes, se acentúa con nuestra decisión de buscar la acreditación COPC 2000® Standard para nuestro negocio Pan-Americano.

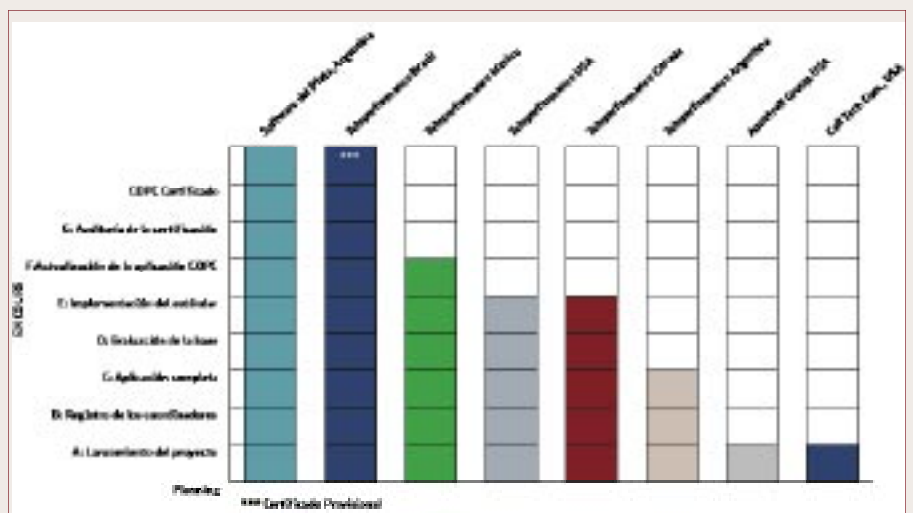
nuestra certificación ISO que nos permite ofrecer el servicio de calidad que nuestros clientes se merecen.

I ¿QUÉ ES EL COPC?

En el verano de 1995, en Estados Unidos, representantes de empresas como Motorola, Microsoft, Dell, American Express, Compaq e Intel se reunieron en un grupo de trabajo para discutir la eficiencia y la calidad en la prestación de servicios de atención al cliente (CSP o Customer Service Providers).

A principios de 1996, el equipo presentó la primera versión de lo que hoy conocemos como estándar COPC-2000®, y creó simultáneamente la sociedad COPC Inc. Este equipo se transformó en "Standard Committee", responsable del estándar en todos sus aspectos, desde la asignación de criterios hasta la gestión de los procesos. La participación en este comité exige un amplio conocimiento del estándar COPC-2000® y requiere una gran experiencia en el manejo de las operaciones y en el impacto financiero de los sistemas de servicio más eficientes.

El sistema COPC (Customer Operations Performance Center) ha demostrado ser un factor clave de éxito para contact centers orientados al cliente (como lo son los del grupo SR.Teleperformance) contribuyendo a optimizar la relación eficiencia/coste de las operaciones y permitiendo obtener un alto nivel de servicio para el cliente y el consumidor final. Comparado con el certificado de calidad ISO, cuyos estándares están enfocados hacia una variedad de sectores más amplia, el sistema COPC ha sido concebido para los contact centers de manera específica. Este estándar requiere una optimización continua de los procesos y lleva la organización hacia una mayor rentabilidad de la inversión. Nuestro compromiso COPC es un complemento perfecto de



→ Estado de las certificaciones (Agosto de 2004)

2 UNA INICIATIVA DE CERTIFICACIÓN EN AMÉRICA

Las filiales de SR.Teleperformance en Norteamérica y Suramérica están en proceso de certificación, todas ellas con operaciones "World-class" de propio derecho. Cada una está en un proceso de adaptación a la versión 3.3 del Estándar COPC-2000 con el apoyo de consultores COPC locales. Como indica Daniel Julien, Director General de Teleperformance Group Inc. y Chairman of the Supervisory Board de SR.Teleperformance, "nuestro compromiso con la certificación COPC caracteriza nuestro constante esfuerzo en búsqueda de la excelencia para nuestros clientes, que se traduce directamente en el resultado final". Tras una fase inicial de planificación, el proceso cuenta con siete grandes etapas (de la A a la G) y puede durar hasta 15 meses. Según el caso, la empresa aspirante puede escoger entre ser certificada sobre un programa específico, una serie de programas o todo el conjunto de programas.

3 LAS CLAVES DEL SISTEMA COPC

- el marco de trabajo comienza enfocado en una gestión orientada al cliente, teniendo en cuenta las características de liderazgo y las actividades descritas en la Categoría Liderazgo & Planificación
- tomadas de manera conjunta, la categoría Procesos y la categoría Personas, representan la base facilitadora: un personal cualificado y motivado que utiliza procesos bien diseñados y gestionados con la información apropiada

Software del Plata, la primera empresa de TI de Latinoamérica certificada con el COPC 2000

Adquirida recientemente por Teleperformance Argentina, Software del Plata ha obtenido el certificado COPC tras un proceso que comenzó en 2002 y terminó en abril de 2004. Es la primera compañía TI en obtener el certificado COPC-2000® en Latinoamérica. Pablo Pérez Fariña, Director General de Software del Plata, y Sebastián Cannatelli, nos resumen brevemente el proceso de certificación. El proceso de certificación ha tenido tres etapas. La primera ha consistido en definir los procesos y las metodologías. En la segunda hemos puesto en marcha los procesos después de haber precisado las responsabilidades y los sectores de la empresa donde se aplicarán: dirección, recursos humanos y selección, socios proveedores, ope-

raciones... En la tercera etapa nos limitamos a controlar y evaluar los logros alcanzados así como el respeto de los procedimientos. El área SPD seleccionada para la certificación COPC-2000® se enfoca en el servicio al cliente y en las actividades de asistencia técnica (helpdesk). El departamento de calidad tenía la misión de dirigir cada etapa del proceso de certificación, asegurándose de implicar a todos los departamentos y respetar todos los plazos. El estándar COPC debe aplicarse a todos los equipos y a todos los niveles, administrativos y operacionales. El papel del departamento de calidad, como guía del proyecto, ha sido crucial para lograr la certificación. Ha habido muchos cambios y exigencias importantes... pero, al final, el nivel de satisfacción del cliente y del usuario final se han incrementado un 86% y un 82% respectivamente, y todos los procesos están bajo un firme control.



→ Las claves del sistema COPC (resumen)

ENFOQUE

Liderazgo & Planificación:

- > Estrategias de negocio y planificación
- > Revisión de los sistemas de gestión.

FACILITADOR

Procesos:

- > Control de los procesos
- > Mejora de los procesos
- > Auditorías de los procesos
- > Dimensionamientos
- > Disponibilidad y actualización de datos e información, etc.

Personas:

- > Formación y desarrollo
- > Gestión del rendimiento de los empleados, etc..

OBJETIVO

Desarrollo:

- > Satisfacción y reclamaciones de los clientes
- > Resultados de calidad y servicio
- > Rendimiento del principal proveedor
- > Consecución de resultados, etc.



Teleperformance Brasil ha iniciado su proceso de certificación durante el primer semestre de 2003. El contact center de Brasilia acaba de obtener el certificado provisional COPC en junio de 2004. La certificación definitiva se espera para dentro de 90 días, mientras que la certificación para las sedes de Sao Paulo y Río de Janeiro se realizará en los próximos meses. A Leonardo Liggieri, Director General de Teleperformance Brasil, le preguntamos primero por qué la compañía se decidió por esta certificación.

Teníamos que mejorar nuestra competitividad y nuestra eficiencia operacional con los últimos métodos de gestión de contact center. Nuestro objetivo es aumentar nuestro valor estratégico añadido y ser un socio para nuestros clientes, así como también ser capaces de ofrecer consultoría y "benchmark" a nivel local y regional.

Ya habéis sido certificados con el ISO 9001:2000. ¿Por qué necesitáis una certificación COPC?

Es el sistema de gestión más apropiado para los contact centers y, por lo tanto, es el que más beneficia a nuestros clientes. Igualmente, nos proporciona los mejores indicadores en todos los campos de gestión, así como una visión global de la eficiencia de la empresa que nos permite ver los niveles de satisfacción del cliente y del consumidor final.

El estándar COPC está enfocado hacia un perfeccionamiento permanente sin tener que

recurrir a procesos complejos como los de la norma ISO. Igualmente, nos permite evaluar el éxito en temas cruciales a través de indicadores de eficiencia claros.

¿Qué mejoras en la eficiencia habéis alcanzado gracias a la certificación?

Un gran número de nuevas prácticas y técnicas han sido implementadas en nuestro contact center de Brasilia. Una de las más importantes es la gestión de los indicadores de eficiencia para reducir la variación de los resultados en términos de tiempo medio de llamada, calidad y precisión. También hemos redefinido el papel de los responsables de equipo para que dirijan a sus operadores en función de su eficiencia operacional individual. La implantación de nuevas prácticas para analizar las curvas de demanda ha mejorado los pronósticos y la precisión a la hora de proceder al reclutamiento de los empleados.

Estas acciones han reducido en un 30% el número de agentes para gestionar el mismo número de transacciones, a la vez que se han mantenido los niveles del servicio acordados previamente con el cliente.

Unos mejores niveles de calidad son el resultado de esfuerzos combinados por los equipos operacionales «calidad» y «procesos». Un centro de monitorización centralizado, implicando todas las áreas, nos permite definir nuevas prácticas de mejora del seguimiento y la formación de los responsables de los equipos operacionales.

Obtenemos también una mayor satisfacción del cliente y del consumidor final, gracias a un mejor seguimiento del volumen de contactos y de la eficiencia individual de los operadores.

- el Objetivo es el equilibrio entre la satisfacción del cliente y la del consumidor final, la eficiencia del producto y la del servicio ofrecido, y entre productividad y satisfacción de los empleados, como se puede observar en la Categoría de Desarrollo.

4 ¿QUÉ BENEFICIOS SUPONE EL COPC PARA NUESTROS CLIENTES?

Para poder medir en cualquier momento los niveles de servicio, calidad y coste, una de las principales exigencias del certificado COPC-2000 CSP Gold Standard es que la empresa debe contar siempre con los datos operacionales y de eficiencia necesarios:

- un sistema de medida objetivo para las actividades que tienen un impacto directo en los clientes y en los consumidores finales
- la capacidad para cumplir con la mayoría de sus objetivos de eficiencia
- mejora de resultados a través de metodologías de éxito probado
- un sistema que les permita al cliente y a los gestores del centro verificar que hay una activa monitorización y gestión del sistema, en tiempo real, para la mejora del servicio.

Implementando el certificado estándar COPC-2000®, aseguramos que las filiales de SR.Teleperformance del continente americano sepan enfocarse de manera constante en los parámetros que nuestros contactcenters deben utilizar para evaluar la efectividad y la eficiencia del servicio. Un beneficio añadido es que este estándar facilita un sustancioso marco de gestión para el contact center, uniendo los objetivos del servicio con los procesos de operaciones y las personas que los mantienen

y los gestionan. Este marco está integrado en el corazón de la estrategia de gestión del cliente, a fin de asegurar una aproximación con total armonía hacia el mismo. Este compromiso de integración garantiza que la orientación al cliente y la eficiencia guíen el comportamiento de todos los equipos.

Mark Pfeiffer,

Vicepresidente Ejecutivo de Desarrollo de Negocio, Teleperformance Group Inc.