

A person in a dark suit is shown from the chest up, with their hands cupped together in front of them. In the center of their hands is a white icon of a person's head and shoulders. The background is a dark blue or black color with a repeating pattern of smaller white person icons. The overall image conveys a sense of care, attention, and service.

# Perspectiva internacional de la calidad en servicios

Alka Jarvis  
Ingeniera de calidad distinguida  
Cisco Systems

¿Por qué es importante el servicio al cliente?



# Motivación principal

- Se administraron un total de 1.261 de evaluaciones a compradores que estaban saliendo de un almacén de cadena grande en Victoria, Australia.
- Los resultados demostraron que la calidad del servicio está asociada de manera positiva con la fidelidad de los clientes.

Amy Wong (Lignan University, Hong Kong) et al.



## Definición de “Calidad en servicios”

Una evaluación sobre qué tan bien

un *servicio* que se ha prestado cumple con

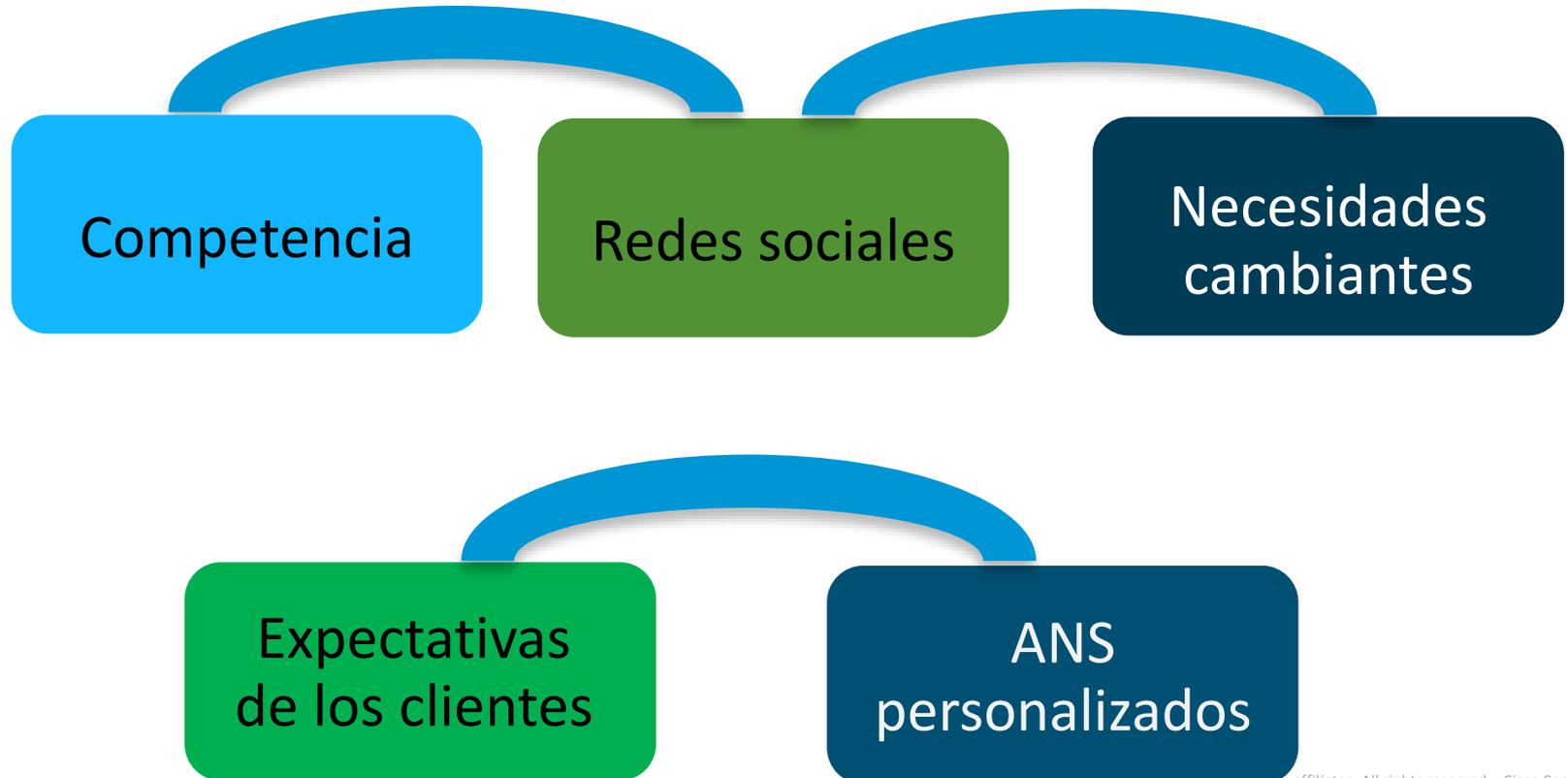
las expectativas del cliente.

# Cambios disruptivos

Se deben considerar los cambios disruptivos en el entorno empresarial teniendo en cuenta las expectativas del cliente

Se debe hacer una planeación estratégica ahora para retener a los clientes

# Motivaciones principales



# Patrones empresariales cambiantes

Nuevos  
mercados

Nuevos  
centros  
de compra

Nuevos  
patrones

*Nuevas  
Tecnologías*

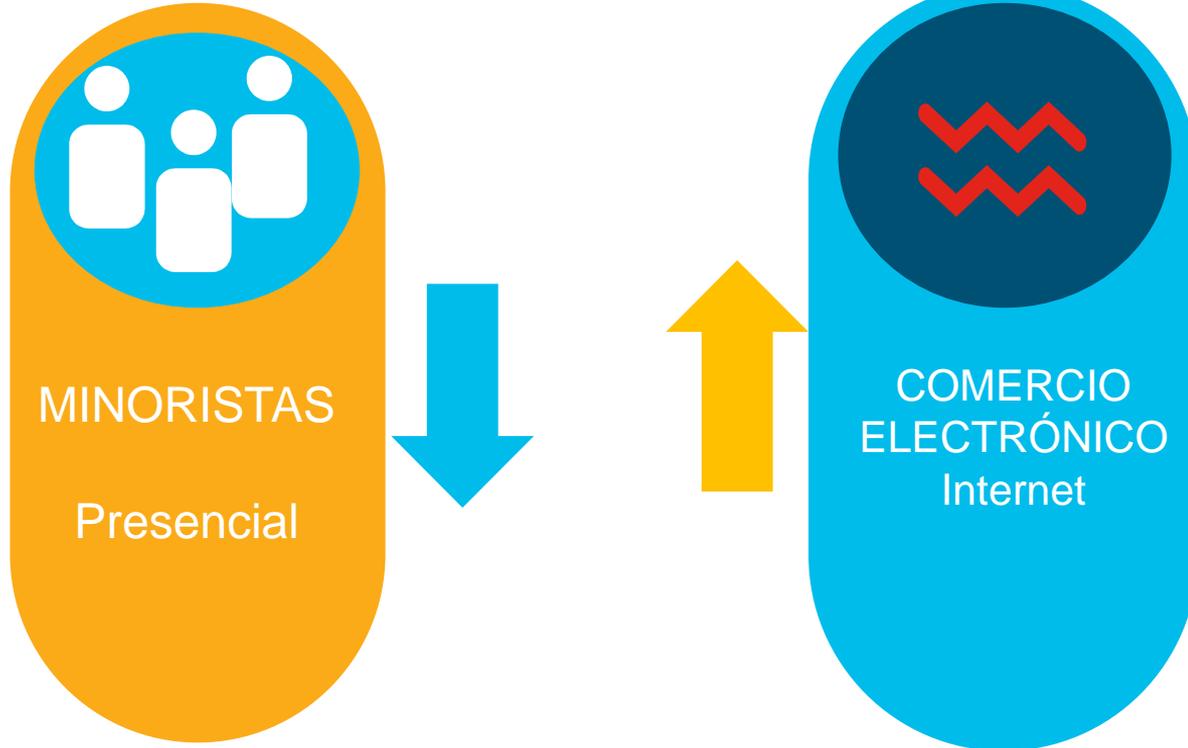
Nuevos  
modelos / soluciones  
empresariales

Tiempo de salida al mercado

Ingresos y margen

Sostenibilidad

# Patrones de compra para los servicios Servicio electrónico



Las tendencias comerciales de minoristas muestran que el 51% de los estadounidenses prefieren las compras por internet

Tom Popomaronis  
Colaborador i  
Forbes, Dic. 2017

# El modelo de servicios

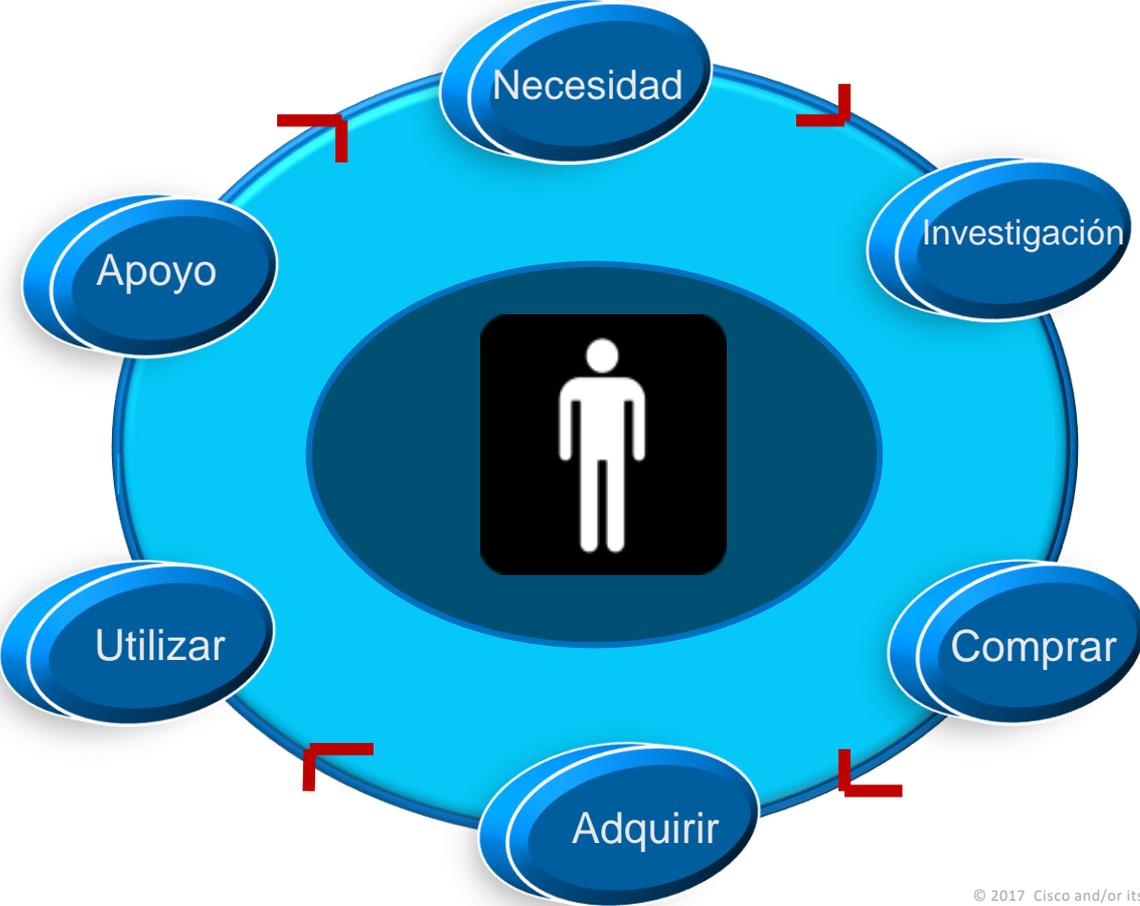


# Composición del modelo de servicios

- **Fiabilidad**
- **Relaciones:** empatía y cortesía
- **Atención al cliente personalizada**
- **Confianza:** empleados conocedores
- **Capacidad de respuesta:** Tiempo medio de reparación, MTTR, tiempo de respuesta
- **Políticas**
  - Garantía
  - Devoluciones
  - Empoderamiento de los empleados



# Interacción de servicios



Administrar todas las interacciones  
entre un cliente y la empresa

# Servicios tradicionales



Atención  
médica



Restaurantes



Hoteles



Compras  
personales



Minoristas

## Ejemplo de servicios médicos: Máquinas de IRM antiguas



## Ejemplo de servicios médicos: Cambios recientes a las máquinas de IRM



# Nuevas expectativas: Servicios médicos reinventados

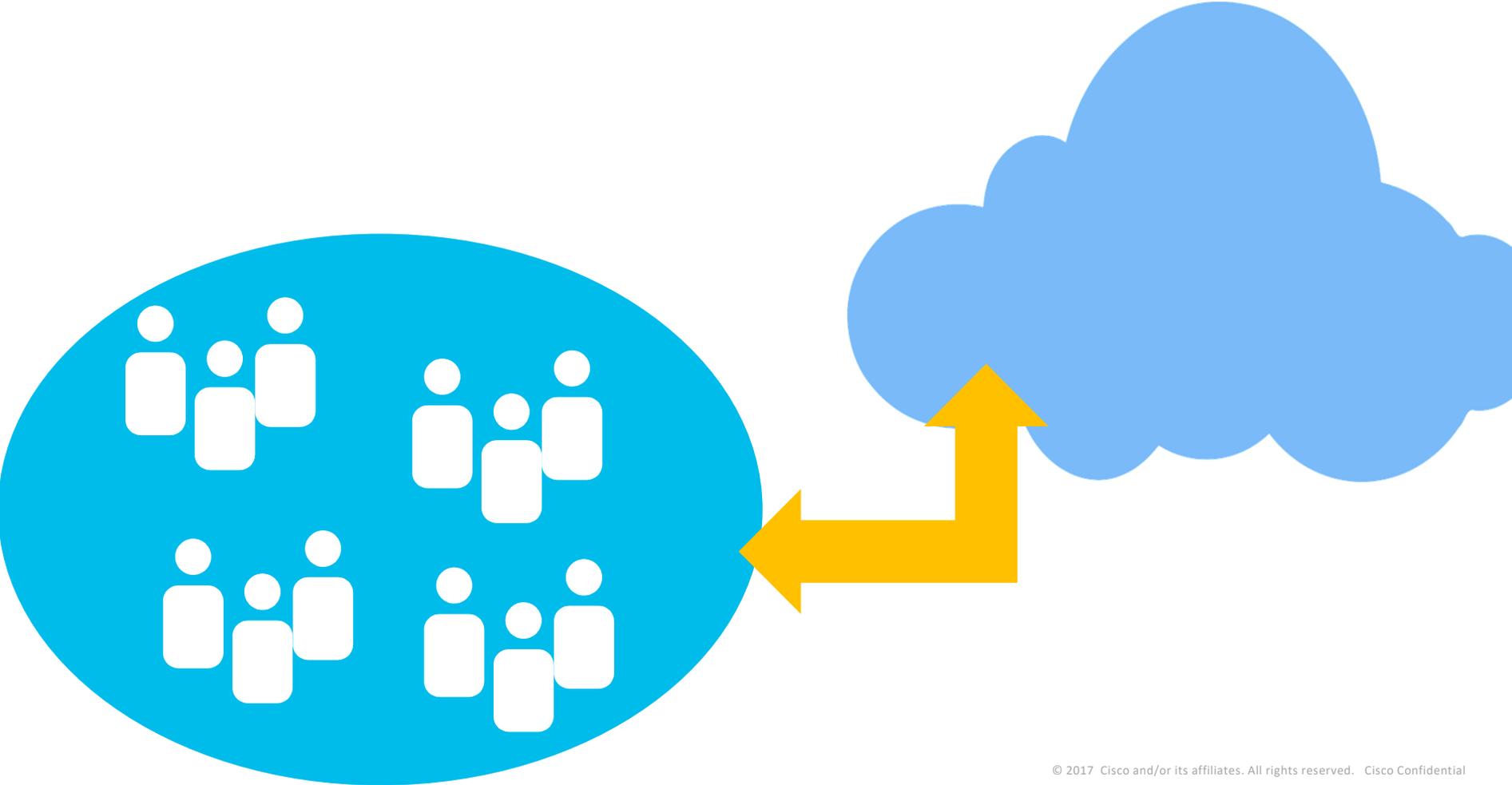


# Ejemplo de servicios de hotelería

- Entrar y ver todos los datos relacionados con los servicios en la recepción
- Ingresar su número de reserva de cliente
- Presionar un botón para registrar su estadía
- Se envía un mensaje de texto con su número de bloqueo de habitación y piso a su dispositivo móvil



# Necesidades internacionales: Calidad en servicios en la nube



# Los productos en la nube son servicios



**¡En todo el mundo, todos utilizamos los servicios en la nube todos los días!**

# ¿Cuáles son los requisitos de los servicios en la nube?

- **ESCALABILIDAD ELÁSTICA: ESCALACIÓN AUTOMÁTICA**
  - Incremento automático de la capacidad cuando sea necesario.
  - Ningún fallo en los servicios debido a problemas de capacidad.
- **DISPONIBILIDAD GLOBAL**
  - Desempeño predecible consistente en tiempo real en todo el mundo.
- **TOLERANCIA A FALLOS**
  - Arquitectura activa en dos zonas de disponibilidad.
  - ¡Si una zona falla, la otra lo compensa!



Adaptable

Increíble experiencia de servicios  
en la nube



Los diseños fluidos se adaptan  
a todos los computadores y  
dispositivos inteligentes

# Desempeño fenomenal



A medida que el  
desempeño en  
servicios se  
reduce,

¡Se reducen los  
ingresos!



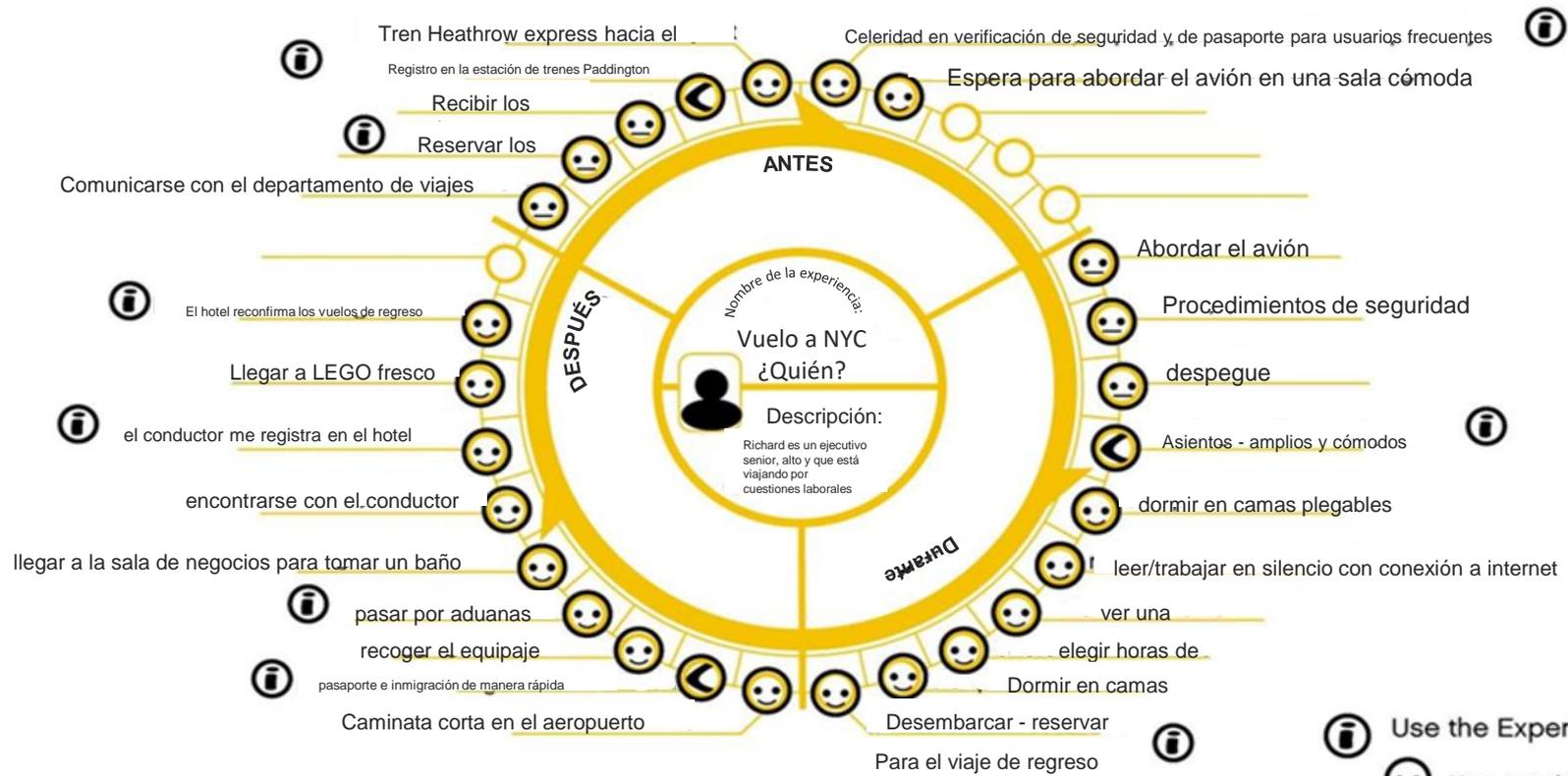
# Costos asociados a los servicios electrónicos

## Amazon.Com Caída del servicio

Si está fuera de servicio por una hora, los costos en los que se incurre son:

- USD 1.500 / segundo = cena para tres en el famoso restaurante El Bulli, España
- USD 90.000 / minuto = BMW 650 Gran Coupe modelo 2014
- USD 5.400.000 / hora = mansión en Hamptons
- En dos días equivaldría a USD 25 millones en ventas perdidas – lo suficiente para comprar el Washington Post





- Use the Experience Icons:**
- How can this be a positive experience?
  - Make or break moment - what can we do to make sure consumers come back time and time again
  - Where do we need data to help deliver the experience?

¡El servicio al cliente es vital!

# Herramientas de servicio al cliente

## Escucha



Recibir y comprender los comentarios y los sentimientos de la gente escuchándolos

Evaluar riesgos

## Participación funcional



Analizar los comentarios recibidos para establecer prioridades y diseñar servicios que cumplan con las necesidades de los clientes

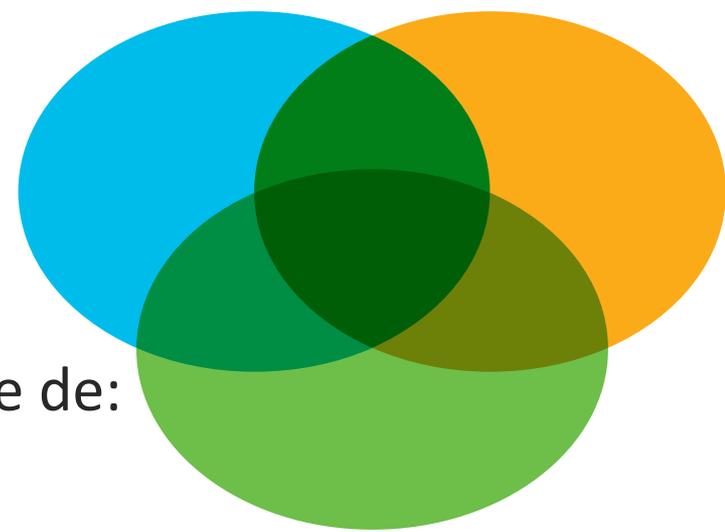
## Participación del cliente



Hacer conexiones estratégicas con los clientes y el área de ventas para comprender las necesidades para generar mejoramientos de servicio

En conclusión...

La sostenibilidad de un negocio proviene de:



**El servicio**, el crecimiento, la simplificación de los procesos y la rápida adaptación a las transiciones del entorno empresarial.

