



La verdadera relación 'Coste x Beneficio'



Vicente López
Presidente
del Grupo GSS

Para subsistir en esta era, toda empresa debe estar dispuesta a cambiar. Los tiempos de recesión económica ofrecen oportunidades y lo importante es tener muy claras las estrategias a desarrollar y seguir en esos momentos. La recesión ataca a todo el mercado, a nuestros competidores también, por lo que sacará mayores beneficios aquel que se diferencie y utilice las mejores ideas para seguir adelante de forma más eficiente.

Desde la perspectiva del Grupo GSS, hoy es nuestra oportunidad de hablar de Calidad, de enfocarnos a nuestros clientes y de trabajar hacia el interior de nuestra organización, estandarizando nuestros

procesos y capacitando a nuestro personal con el fin de alcanzar la competitividad que se requiere en estos momentos.

Nuestra entidad ha decidido implementar la metodología COPC® para obtener algunas de las grandes ventajas del modelo:

1. Ahorro de costes.
2. Capacidad de retener los clientes.
3. Capacidad para obtener nuevos clientes.

Todo ello se puede alcanzar mediante la impulsión de la "alta performance" en la organización.

La recesión ataca a todo el mercado, a nuestros competidores también, por lo que sacará mayores beneficios aquel que se diferencie y utilice las mejores ideas para seguir adelante de forma más eficiente



La clave para lograrlo es que la dirección ha comprendido el poder de la consistencia en la gestión *worldclass* a lo largo de los canales de prestación de servicio de la organización y el impacto de dicha gestión en la *performance* de la entidad. Actualmente, los responsables de las campañas hacen el seguimiento del "coste por transacción" y también del "coste por resolución" a fines de demostrar, de la forma más precisa posible, que las mejoras alcanzan la eficiencia, sin perder el foco en el servicio y en la calidad.

En segundo lugar, pero igualmente importante, entendimos que la implementación de la metodología COPC® de forma transversal, es decir, en todas nuestras locaciones, fortalece y consolida una continuidad en el enfoque de gestión, respecto a alcanzar la alta *performance*.

La continuidad del proceso de implementación y gestión efectiva basada en los procesos clave relacionados al cliente (PCRC) y los procesos clave de apoyo (PCA) basadas en el modelo COPC®, permite que a lo largo del tiempo todavía se encuentren áreas de ganancias potenciales, tanto en materia de costes como de ingresos.

La recesión hace que los clientes se vuelvan más y más exigentes en cuanto a la sofisticación y complejidad de los servicios que requieren; al mismo tiempo demandan precios cada vez más bajos. El riesgo de perder la "tonicidad" en las áreas operacionales y comerciales es muy alto, o aumentando peligrosamente el riesgo de mantener la rentabilidad del negocio.

Considerando este escenario, una excelente forma para aumentar las probabilidades de éxito de la implementación

y estar absolutamente alineado con las (nuevas) necesidades del cliente, sin asumir los riesgos de afectar la rentabilidad del negocio, es hacer que los responsables de los procesos más críticos en la cadena entiendan la relación directa e indirecta entre los departamentos y los impactos positivos y negativos que pueden generarse a partir de una única acción.

GSS ya ha tenido la oportunidad de beneficiarse de gran parte de las ventajas que la metodología puede proporcionar. Como reflejo, hemos visto aumentar nuestros índices de satisfacción del usuario final y, como consecuencia, de nuestros clientes, al mismo tiempo que alcanzamos un interesante incremento en nuestro margen, proporcionado por los ahorros de algunas de las acciones mencionadas anteriormente.

Trabajemos por afrontar los retos y salir adelante con éxito del gran reto. ■