



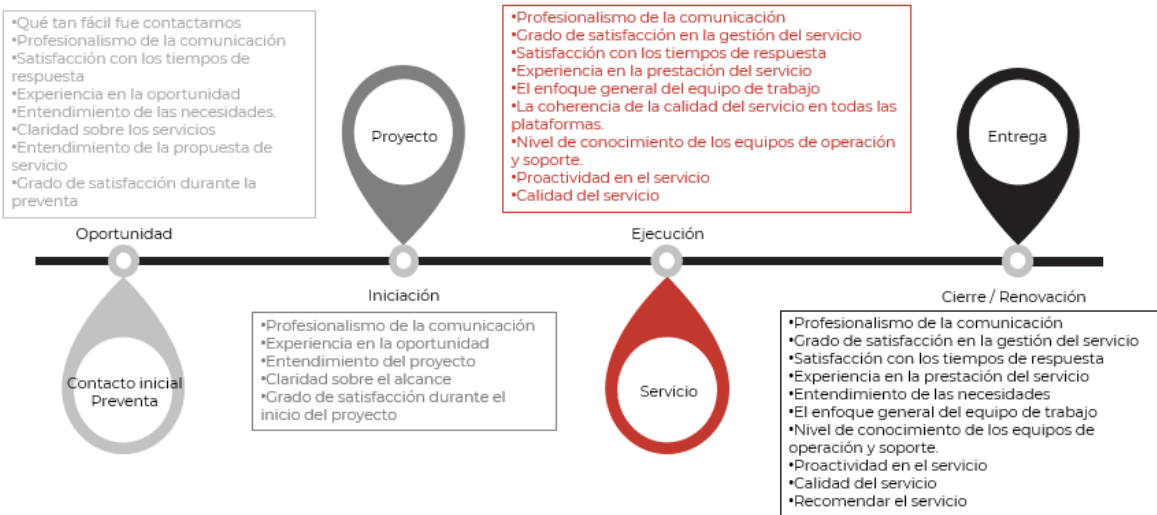
INDICADORES SETI

En nuestro proceso de Control del proyecto, tenemos la Gestión Satisfacción del servicio cuyo objetivo es recibir, evaluar y medir la retroalimentación del Cliente acerca del servicio prestado por SETI, para detectar oportunidades de mejora que permitan garantizar la satisfacción de sus necesidades.

En SETI medimos la satisfacción del servicio, mediante una encuesta durante la ejecución del proyecto y al finalizar esta se envía, donde se mide el NPS y la satisfacción del servicio de manera global. A final de año se realiza una encuesta para medir este indicador, por medio de un muestreo de los clientes del último año donde se ha prestado el servicio. Adicional, SETI se encuentra en un proceso de transformación organizacional cuyo propósito es buscar la excelencia del servicio, en ese sentido hemos transformado nuestro modelo de servicio buscando la experiencia de cliente, la experiencia del integrante, agilidad y eficiencia.

Conscientes en medir el rendimiento de nuestros servicios y de la empresa, que nos demuestre cuán eficiente está siendo en nuestra estrategia y proceso de transformación, actualmente contamos con indicadores (SLA's) que usamos para medir nuestro modelo de servicio, como son tiempos de atención, tiempos de solución, disponibilidad de servicios administrados, entre otros, sin embargo, somos flexibles a los SLA's de los clientes. Y desde la perspectiva de la experiencia del cliente contamos con las encuestas de satisfacción del servicio y el indicador NPS.

Actualmente estamos trabajando para incorporar otros indicadores dentro de nuestra estrategia de medición que nos permita conocer las percepciones del cliente después de cada interacción; contacto inicial-oportunidad, iniciación, ejecución, cierre/renovación, para entender lo que viven los clientes en cada uno de esos momentos.



Adicionalmente estamos llevando a cabo un plan que nos permita fortalecer la experiencia del cliente soportado en:

- Experiencia del integrante
- La voz del cliente

¿A dónde queremos llegar? a que la relación con nuestros clientes se pueda medir a través de XLA (acuerdos de nivel de experiencia), con el fin de medirnos en términos de resultados e impacto al negocio.



Medellín
Calle 3 sur N 41-65
Banco de Occidente
Tel: (604) 3202020

Bogotá
Carrera 10 N 97 A-13
Bogotá Trade Center
Tel: (601) 4897242

Cali
Calle 64 Norte N 5 B N-146
Centro Empresa of 406 G.
Tel: (602) 6540019

 www.seti.com.co
 contactenos@seti.com.co