

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

DISEÑO DEL PROCESO DEL SERVICIO

Un servicio es el acto o el conjunto de actos mediante el cual se logra que un producto o grupo de productos satisfaga las necesidades y deseos del cliente.

Al abordar el servicio al cliente hay que conceptualizar adecuadamente tres aspectos interrelacionados del mismo:

- **Demanda de servicio.** Son las características deseadas por el cliente para el servicio que demanda y la disposición y posibilidad del mismo para pagarlos con tales características.
- **Meta de servicio.** Son los valores y características relevantes fijadas como objetivo para el conjunto de parámetros que caracterizan el servicio que el proveedor oferta a sus clientes. Esta meta puede ser fijada como única para todos los clientes, diferenciada por tipo de cliente o acordada cliente a cliente.
- **Nivel de servicio.** Grado en que se cumple la meta de servicio.

Elementos a considerar para establecer una estrategia de servicio:

- **El cliente.** Hay que identificar con exactitud quién es el cliente y las necesidades y deseos que éste realmente tiene.
- **La competencia.** Hay que identificar las fortalezas y debilidades de los competidores y con ello establecer un servicio al cliente mejor que la competencia, o sea, que proporcione ventaja competitiva.
- **Los patrones, costumbre y posibilidades de los clientes**

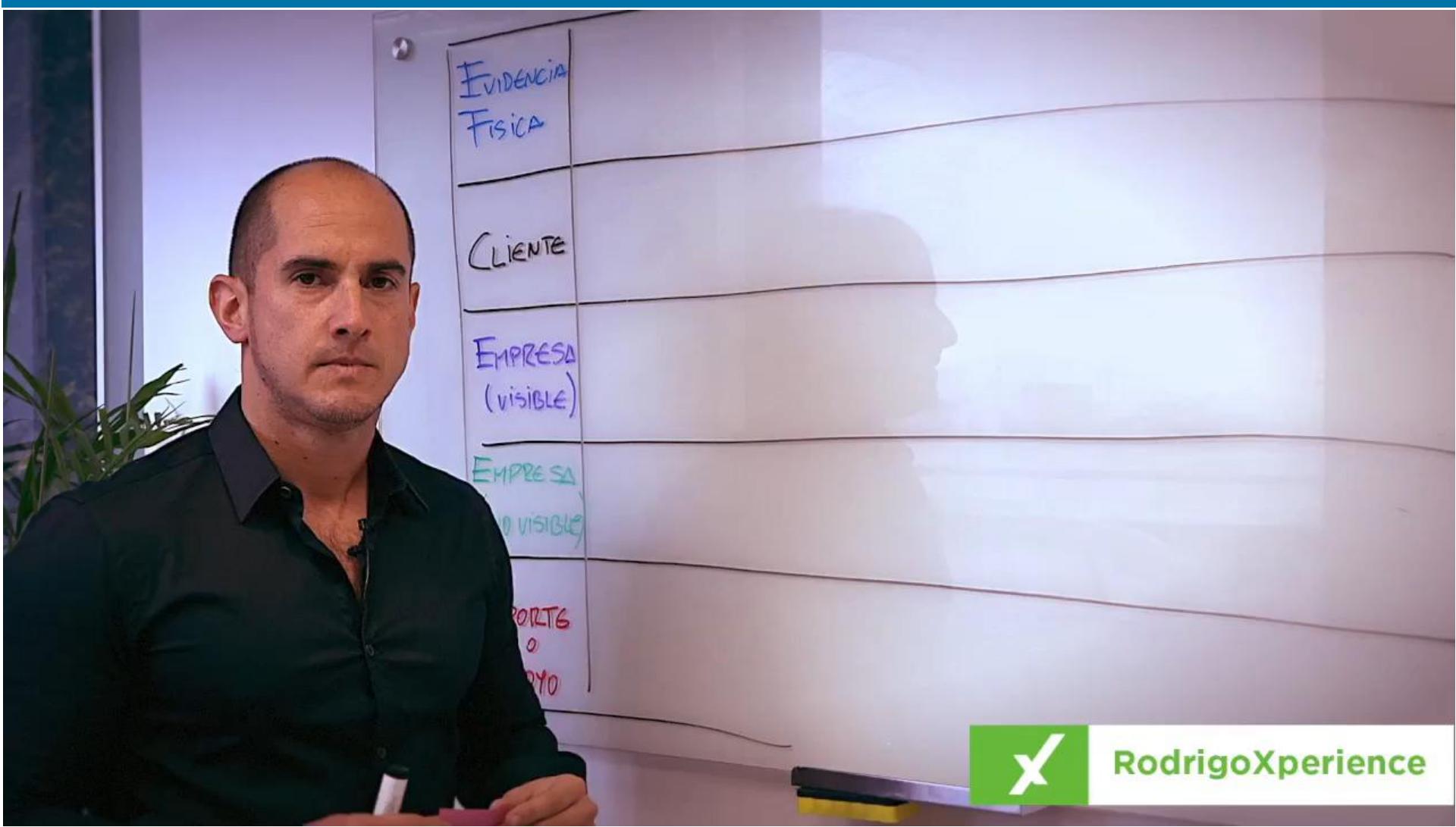
La estrategia de servicio requiere ser evaluada en término de cuánto ingreso reporta a la empresa y cuál es el costo que implica su aplicación para garantizar la viabilidad de tal estrategia.

En la elaboración de la estrategia de servicio en el marco de la competencia se debe considerar que un nivel de servicio muy bajo, aunque sea "económico", a la larga hace bajar, en el transcurso del tiempo, la cuota de participación en el mercado y conduce a perder éste último

Diseño y Gestión del Proceso de Servicios

Blueprinting





Diseño y Gestión del Proceso de Servicios

Blueprinting



Diseño y Gestión del Proceso de Servicios

Blueprinting



Diseño y Gestión del Proceso de Servicios

Blueprinting



Diseño y Gestión del Proceso de Servicios

Blueprinting

Blueprint				
	Actu	Actu.	Actu.	Normas
SERV	ACTIVIDAD: ACTIVIDAD DE CONTACTO ALUSIVA A LOS SERVICIOS DE LA UNIDAD	TOUCHPOINT: TOUCHPOINT ALUSIVO A LOS SERVICIOS DE LA UNIDAD	ACTIVIDAD: ACTIVIDAD DE CONTACTO ALUSIVA A LOS SERVICIOS DE LA UNIDAD	NORMAS: NORMAS DE SERVICIOS DE CONTACTO ALUSIVAS A LOS SERVICIOS DE LA UNIDAD
TOUCHPOINTS	TP1, TP2, TP3, TP4, TP5, TP6, TP7, TP8, TP9, TP10	TP1, TP2, TP3, TP4, TP5, TP6, TP7, TP8, TP9, TP10	TP1, TP2, TP3, TP4, TP5, TP6, TP7, TP8, TP9, TP10	TP1, TP2, TP3, TP4, TP5, TP6, TP7, TP8, TP9, TP10
SERVICIOS	SERVICIO 1, SERVICIO 2, SERVICIO 3, SERVICIO 4, SERVICIO 5, SERVICIO 6, SERVICIO 7, SERVICIO 8, SERVICIO 9, SERVICIO 10	SERVICIO 1, SERVICIO 2, SERVICIO 3, SERVICIO 4, SERVICIO 5, SERVICIO 6, SERVICIO 7, SERVICIO 8, SERVICIO 9, SERVICIO 10	SERVICIO 1, SERVICIO 2, SERVICIO 3, SERVICIO 4, SERVICIO 5, SERVICIO 6, SERVICIO 7, SERVICIO 8, SERVICIO 9, SERVICIO 10	SERVICIO 1, SERVICIO 2, SERVICIO 3, SERVICIO 4, SERVICIO 5, SERVICIO 6, SERVICIO 7, SERVICIO 8, SERVICIO 9, SERVICIO 10

Diseño y Gestión del Proceso de Servicios

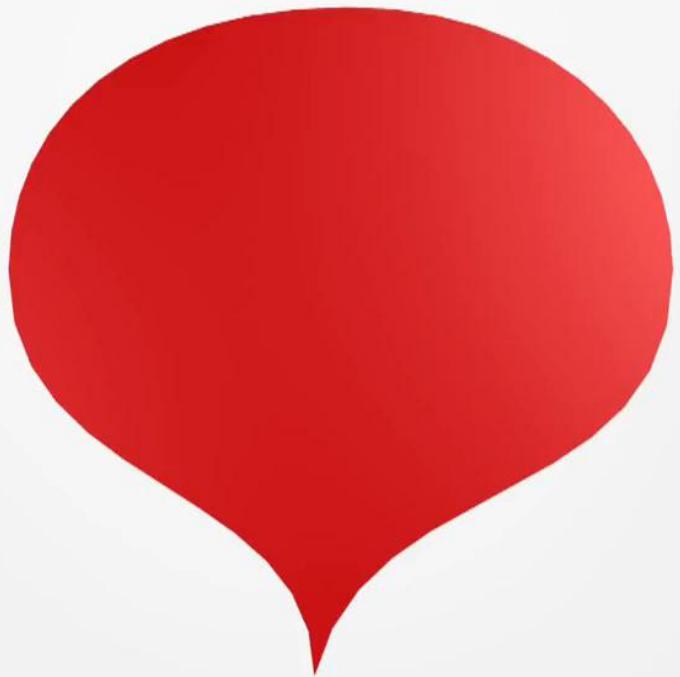
Blueprinting



Trabajo Práctico Blue Printing

- **Cada grupo seleccionará un servicio que brinda la Fac de Ingeniería**
- **Aplicará la herramienta Blue printing.**
 - **Identificar actividades claves**
 - **Evidencias físicas**
 - **Línea de visibilidad**
 - **Interacciones clientes y personal**
 - **Actividades de apoyo**
 - **Identificación de riesgos y acciones preventivas – rectificativas**
 - **Fallas o puntos de dolor**
 - **Momentos o acciones para sorprender gratamente al estudiante.**
- **Realizar un presentación en PPT o Prezi para mostrar el trabajo realizado.**

La Gestión del Fracaso



GRACIAS POR SU ATENCIÓN

FIN