



**Optimización de los procesos productivos,
de gestión y de relación con los clientes.**

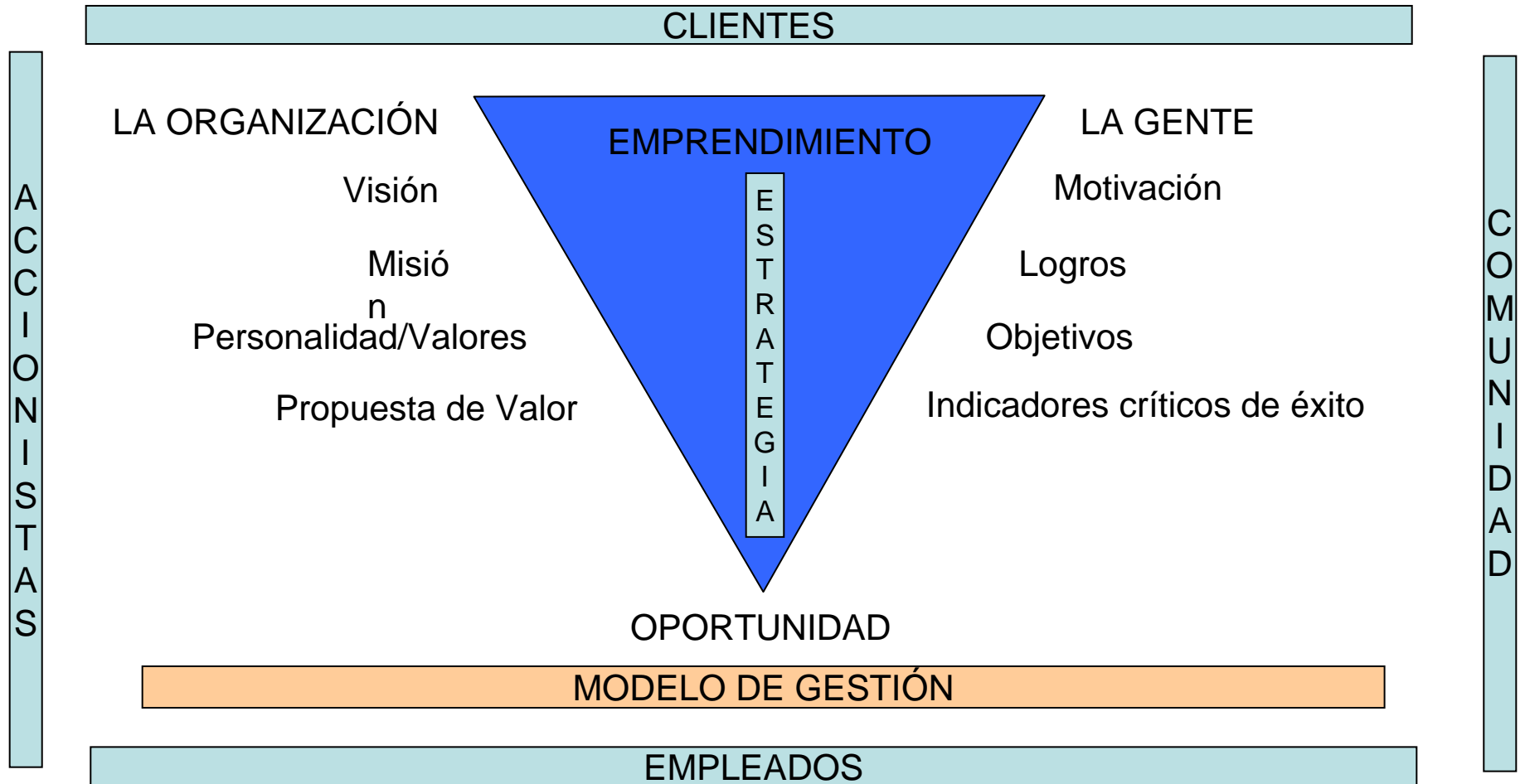
MODELO DE GESTIÓN DE NEGOCIOS





Modelo de Gestión de Negocios

Enfocado en el cliente, que permita generar valor para la organización, su personal, la comunidad y los accionistas, logrando ser consistente hacia el futuro.



Puntos a tener presente en todo emprendimiento

- Negocio del cliente
- Valores, visión y misión
- Management y organigrama
- Oferta de productos y servicios
- Key Performance Indicators
- Interacciones de los clientes con la empresa
- Procesos operacionales que dan servicio a los clientes
- Estructura y soporte tecnológico que complementan los procesos

¿Qué surge del análisis en las organizaciones?

- Procesos que dan soporte a los clientes no enfocados en los mismos
- Sistemas de gestión y administración no enfocados al cliente, con información redundante e inconsistente
- Ausencia de definiciones claras de roles y responsabilidades
- Indicadores de gestión no alineados con la propuesta de valor al cliente
- Indicadores de gestión no atados directamente a la performance de las personas
- No hay documentación de procesos o políticas haciendo que las respuestas al cliente dependan de las personas solamente
- No existe una visión horizontal de los procesos, actuando la organización a través de silos verticales (ventas, operación, soporte, etc.) que no miran lo mejor para la organización

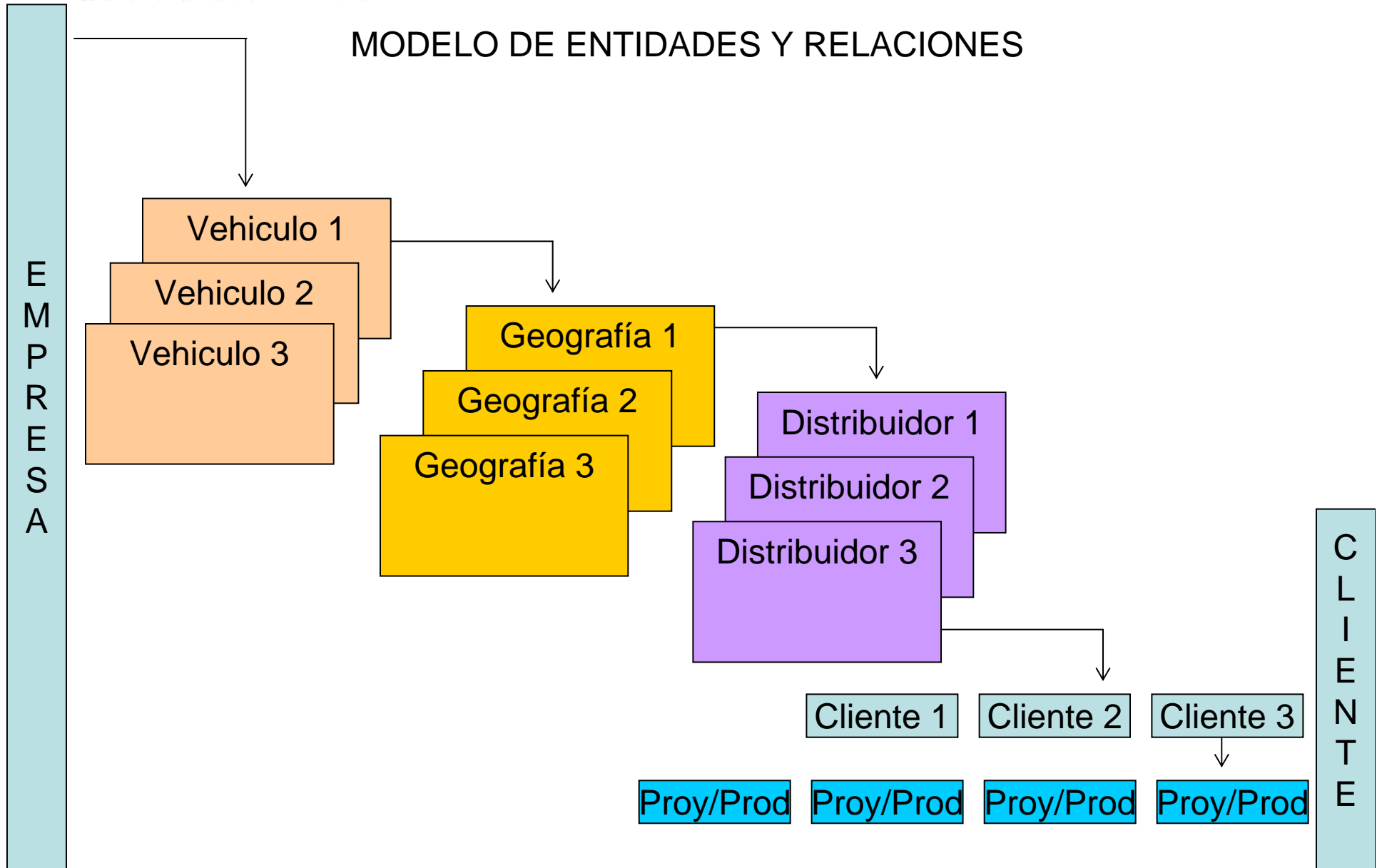
¿Porqué surgen esas oportunidades?

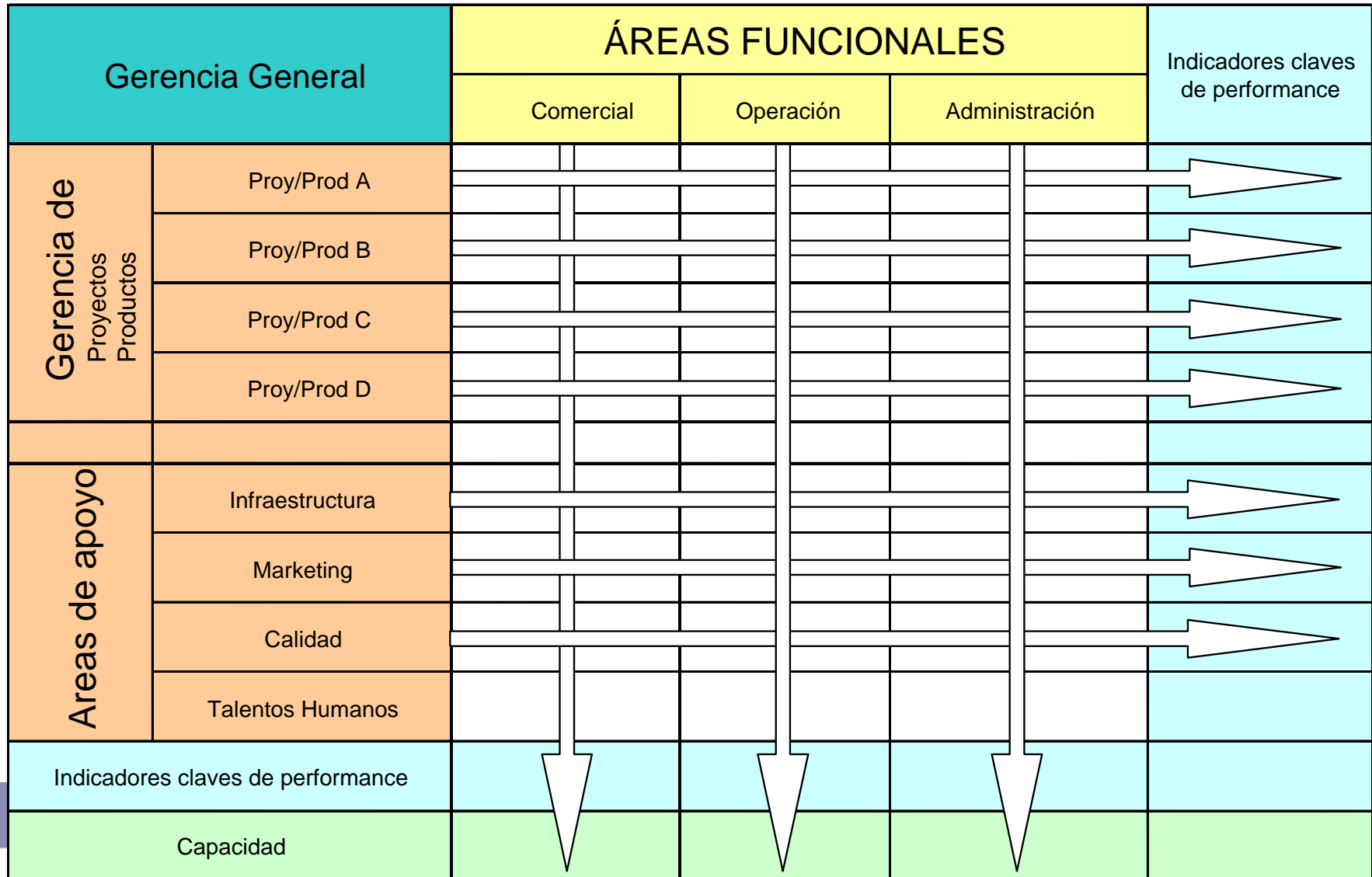
- Los emprendimientos **crecen** y se **diversifican**
- El emprendedor comienza abarcando **diferentes roles** simultáneamente
- Se hace **difícil delegar** y comenzar a **profesionalizar** la organización
- Cuesta **compartir la información** con las personas y con ello generar su **autonomía y trabajo en equipo**
- El **negocio** y los **procesos** van cambiando a través del tiempo y no están adecuadamente documentados, quedando 100% dependientes de las personas

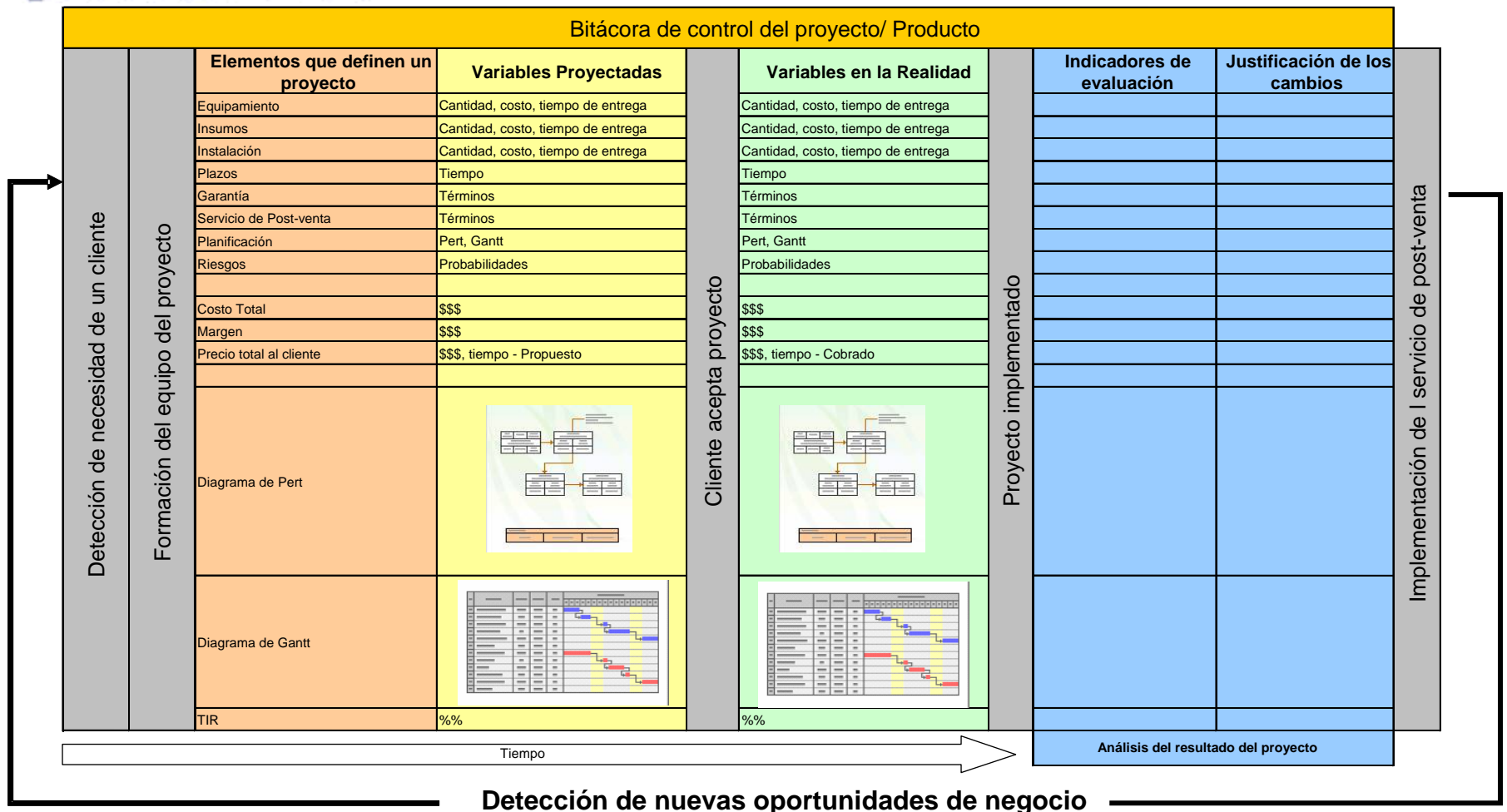
¿Como modelar?

- Análisis de **Procesos actuales** detallando su funcionamiento y detectando **oportunidades** planteadas por los involucrados y nuestro equipo de trabajo
- Análisis de los **Sistemas de Gestión** actuales detectando oportunidades de mejora
- Relevamiento de los **indicadores clave de gestión** y **políticas** de la organización
- Modelo Entidades y Relaciones del emprendimiento
- Realización de **grupos foco** con clientes
- Revisión de la **Misión** y **Visión**
- Propuesta de **Modelo de Negocios y Gestión**
- Especificación de cambios o **nuevos sistemas de gestión**
- Armado de los **Macro Procesos** del nuevo sistema de gestión
- Armado de los **procesos de detalle** del nuevo modelo
- **Implementación** de los nuevos procesos y sistemas de gestión

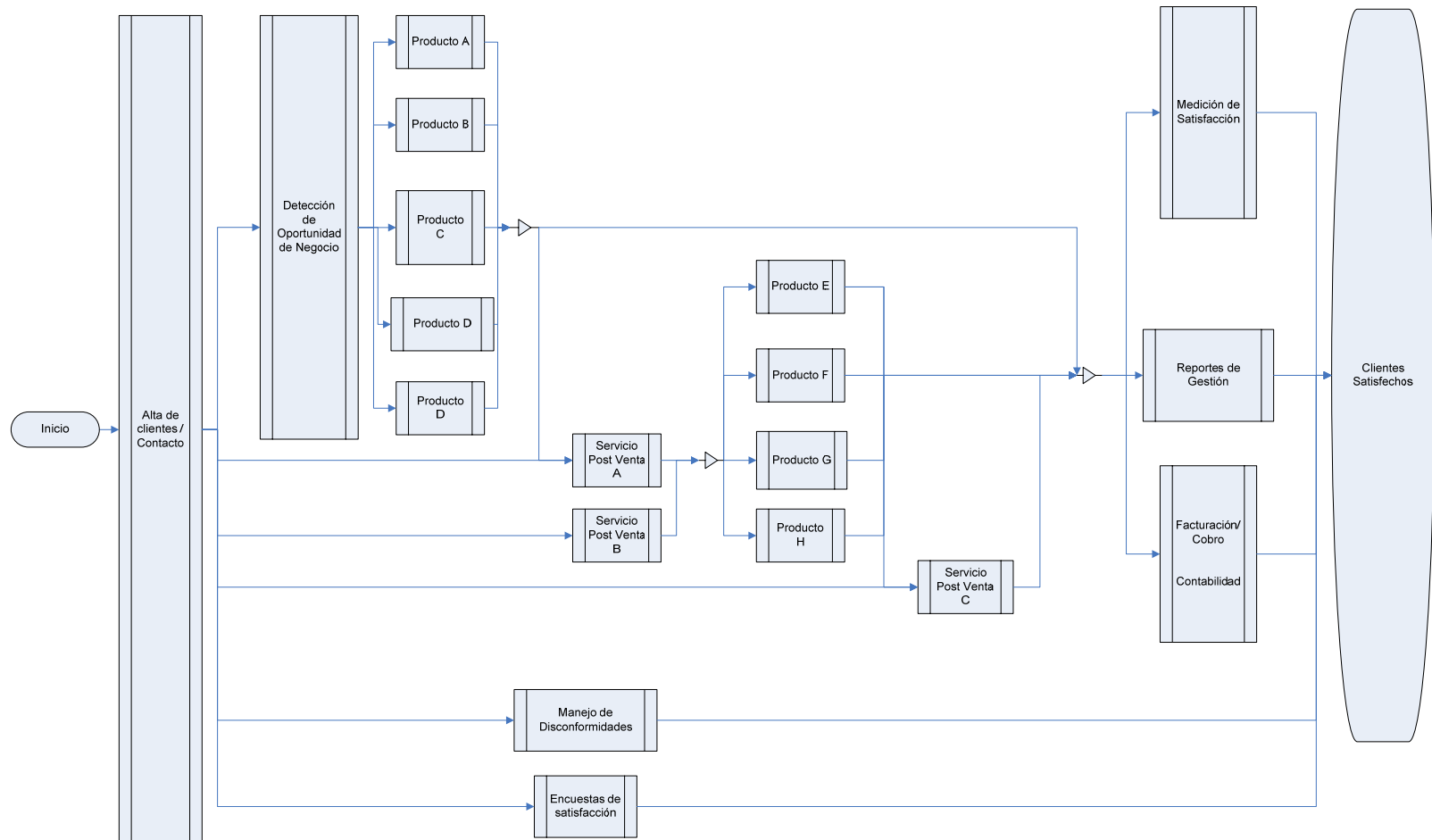
MODELO DE ENTIDADES Y RELACIONES



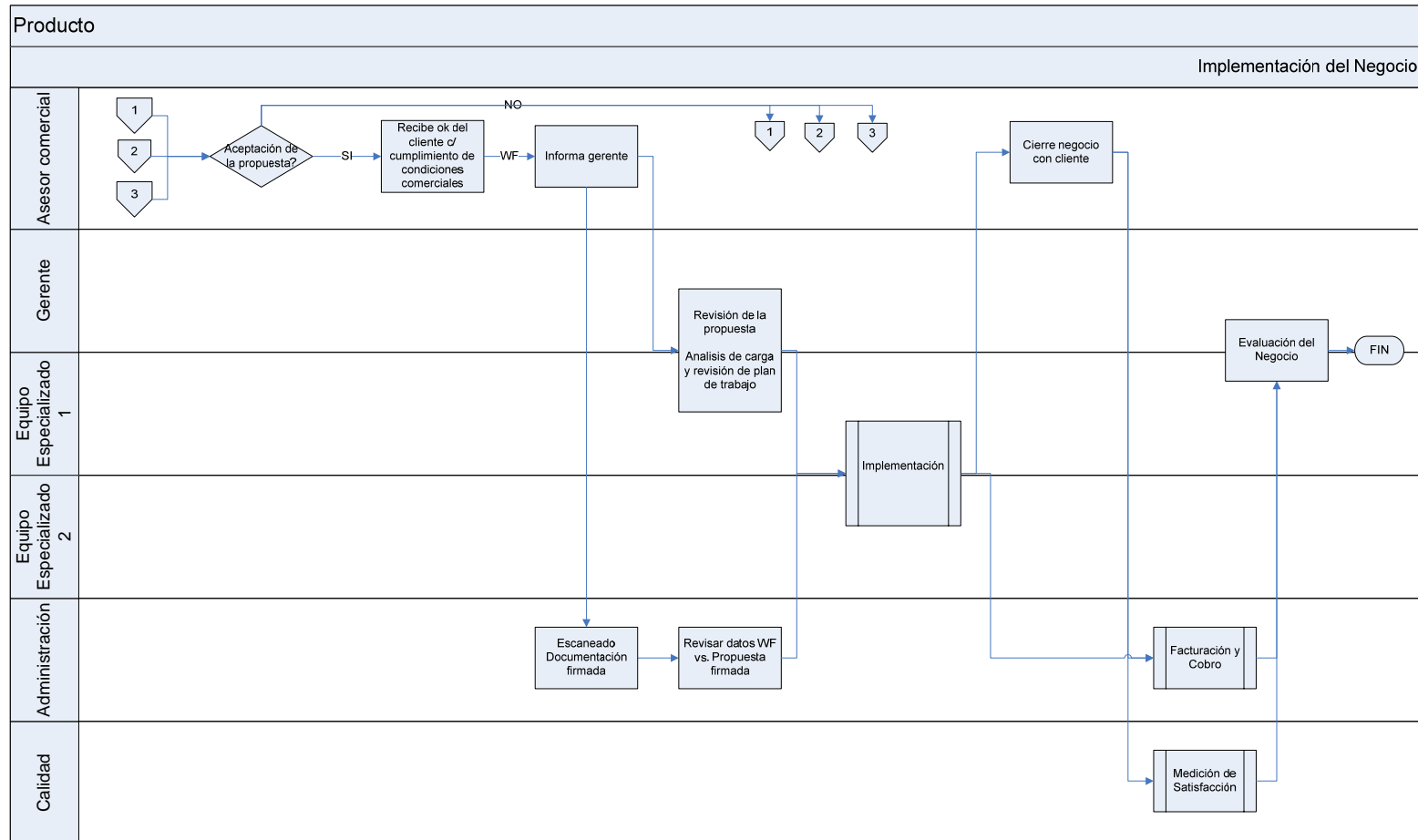




MACRO PROCESO GLOBAL



MACRO PROCESO - PRODUCTO o SERVICIO



DETALLE DE LA DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

Documento Principal que describe:

- Nombre
- Objetivo
- Fases
- Sub – Procesos
- Roles Involucrados
- Documentos

Documento de Detalle:

<i>Nombre del Proceso</i>			
<i>Rol</i>	<i>Actividad</i>	<i>Observaciones / Sistema Utilizado</i>	<i>KPI</i>

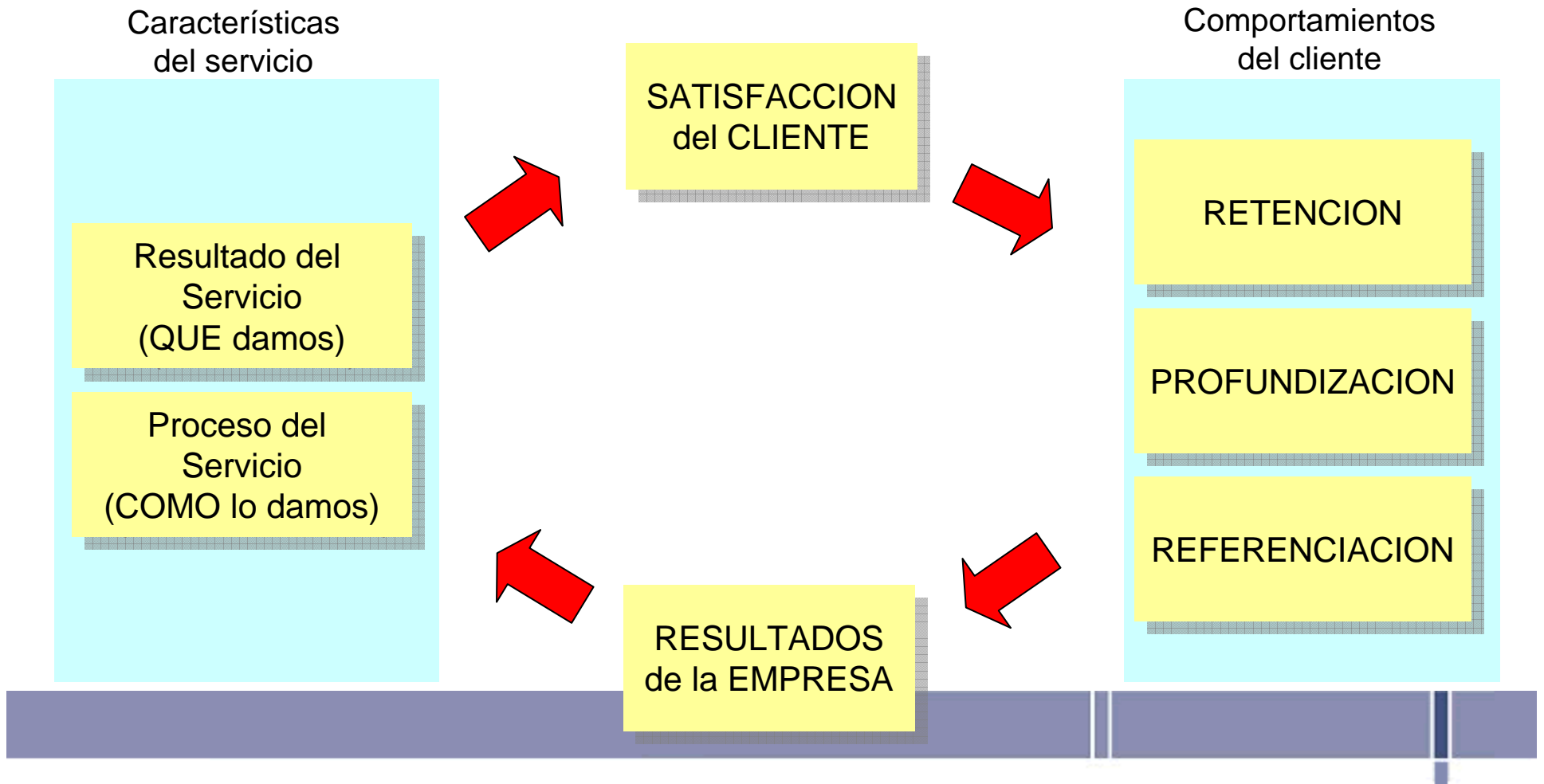
Factores críticos para el éxito en la implementación

- La organización debe percibir como un todo la necesidad del cambio
- Realizar un adecuado análisis del impacto del cambio
- No subestimar las consecuencias del proyecto en las personas, en los recursos y en el resto de la organización
- El equipo, y en especial el líder de proyecto deben tener el suficiente poder (formal e informal)
- Involucrar a las personas correctas
- Tener claro el objetivo
- Tomar en cuenta todos los factores importantes, evitar una visión parcializada
- Trabajar sobre las causas en lugar de trabajar sobre los síntomas
- Priorizar recursos y evitar proyectos que compiten simultáneamente
- Validar con los clientes externos y/o internos sus necesidades
- Lograr vencer el miedo al cambio
- Lograr generar el sentido de urgencia necesario

Beneficios

- Aumento del enfoque al **cliente** mejorando su **satisfacción y lealtad**
- Registro y atención **sistemática** a las oportunidades de negocio
- Enfoque en las acciones para lograr los **objetivos** del emprendimiento (cualitativos y cuantitativos)
- Desarrollo de las **personas**
- Trabajo en **equipos multidisciplinarios**

Resumen: Beneficios



Conclusiones

- Los emprendimientos **evolucionan con el tiempo**
- El crecimiento requiere de **liderazgo y profesionalización** de la organización
- La adecuada **integración y enfoque al cliente** hacen la diferencia
- Los sistemas de **gestión** deben estar **centrados en el cliente**
- Los objetivos claros y adecuadamente comunicados logran **desarrollar a las personas**, la organización, la comunidad y la sustentación de la organización hacia el futuro (circulo virtuoso)
- No es fácil **delegar poder** hacia las personas en la organización
- Es clave reclutar, motivar y desarrollar a las personas adecuadamente
- Siempre hay oportunidad de crear nuevas cosas y mejorar las existentes; ambos esfuerzos deben ser realizados simultáneamente
- El modelado impacta en los **resultados** cualitativos y cuantitativos
- No olvidar **FESTEJAR LOS LOGROS**



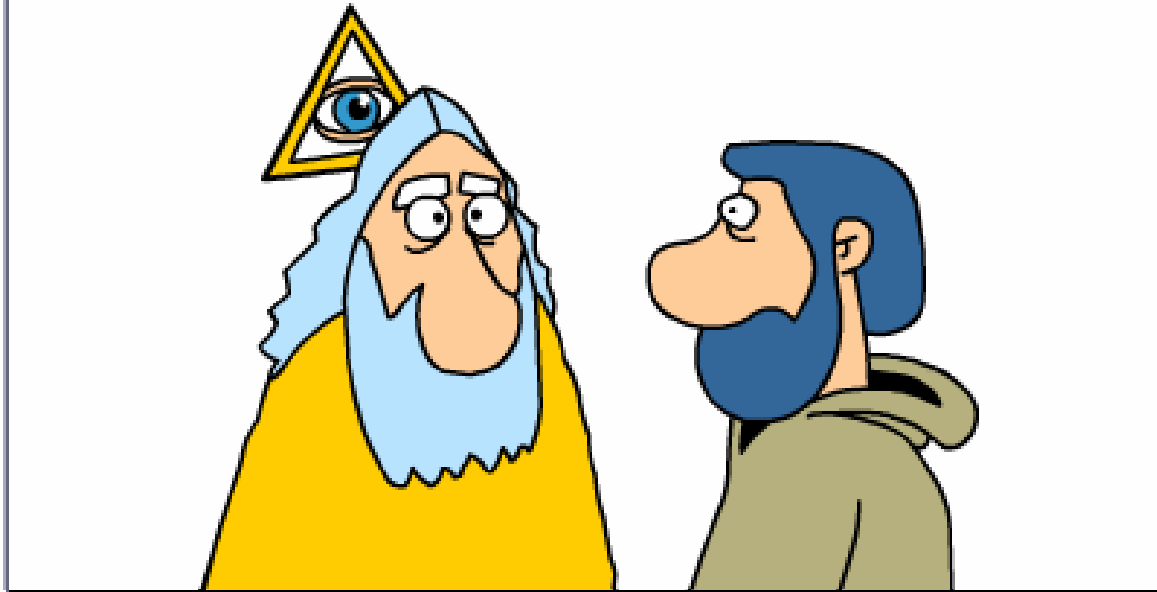
Un día,
Moisés le preguntó
a **Dios** ...

La excelencia no es un accidente. Gracias !!



La excelencia no es un accidente. Gracias !!

Dos palabras: Decisiones correctas



La excelencia no es un accidente. Gracias !!



La excelencia no es un accidente. Gracias !!

Una palabra: Experiencia

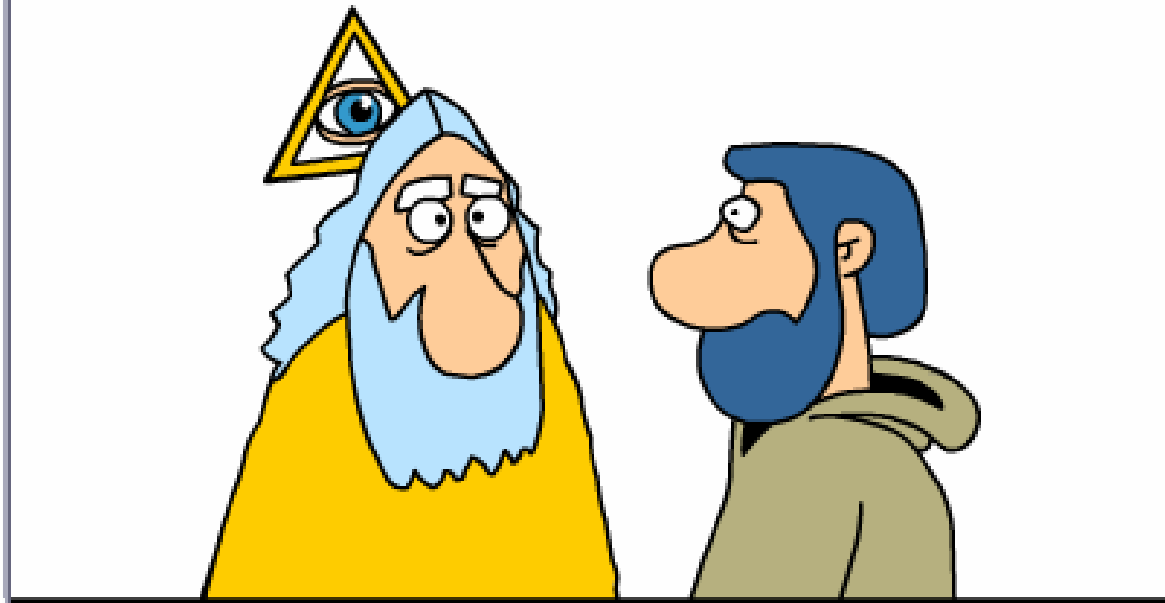


La excelencia no es un accidente. Gracias !!



La excelencia no es un accidente. Gracias !!

Dos palabras: Decisiones incorrectas



La excelencia no es un accidente. Gracias !!



COMPARTIMOS EL LIDERAZGO

www.excellencia.com.uy