



# “Cómo optimizar la gestión de la información de clientes y empleados”

*Rebeca Pitti*

AEC

28 de febrero, 2007



---

**Es la información un  
elemento fundamental  
para el desarrollo  
de la organización**



# Sociedad de la Información



- Para competir en el mundo actual basado en la información, necesitamos conocer de forma clara a nuestros clientes y tener la capacidad de aprovechar rápidamente las nuevas oportunidades en un mercado en constante cambio.

## ¿En qué consiste gestionar la información?

---

- Son las actividades relacionadas con la obtención de la información precisa, a un precio adecuado, en el tiempo y lugar adecuado, que permitan tomar la decisión adecuada.

## ¿Problemas con la información?

---

- Algunas organizaciones son incapaces de comprender que la información es un recurso, un valor o un activo que tiene un coste, que requiere un control, que puede procesarse y que tiene un ciclo de vida.

# Optimizar la información de los clientes y empleados





## ¿Porqué falla la comunicación en la empresa?

---

- Por no contar con las herramientas adecuadas para gestionar la información.
- Falta una sistemática clara del proceso de gestión de la información.
- Nos falta tiempo.



## ¿Porqué falla la comunicación en la empresa?

---

- No hay un liderazgo claro.
- La mayoría de la información de la empresa no está estructurada.
- Se asume que el personal tiene que saberlo.



## Porqué falla la comunicación en la empresa?

---

- No sabemos escuchar a los demás.
- Nos cuesta relacionarnos y adaptarnos a las personas.
- Cada vez somos menos accesibles.



## ¿Porqué falla la comunicación en la empresa?

---

- Para qué voy a decirlo si nadie me escucha.
- Por miedo a la represalia.
- Por desidia



## ¿Porqué falla la comunicación en la empresa?

---

- Por temor a perder el poder: la información es poder.
- Por no analizar las causas.
- Por no contar con las herramientas adecuadas para gestionar la información.

## ¿Cómo gestionar la información?

---

- Estableciendo un proceso que permite organizar el conocimiento, gestionar las capacidades, proporcionando a los equipos de trabajo los recursos necesarios para la eficiente solución de problemas en el menor tiempo posible; generando ventajas competitivas a la empresa.

## ¿Que imagen transmite mi empresa?

---

- En una empresa excelente existe una estrecha relación entre:
  - La Gestión de la información
  - La Gestión del conocimiento
  - La Gestión de la calidad.

## ¿Cómo podemos mejorar la comunicación en la empresa?

---

- Fomentando el liderazgo y trabajo en equipo.
- Estableciendo un plan de comunicación corporativo.
- Compartiendo la información.

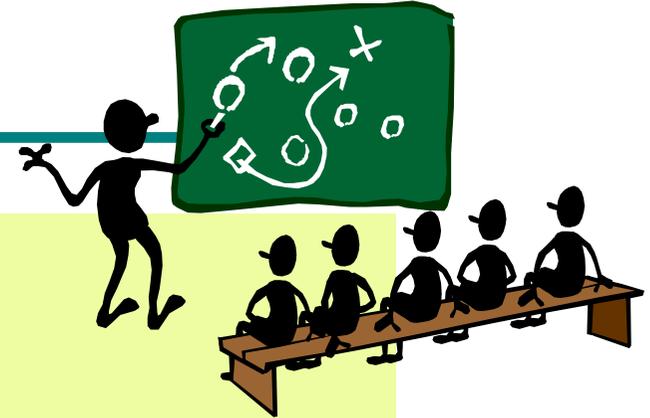
## Comparta la información

---

*“El personal con información  
se ve impulsado a actuar  
responsablemente.”*

*Blanchard*

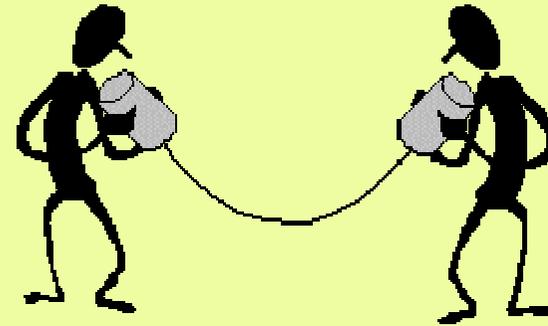
## Comparta la información



- Cree un ambiente de confianza con sus colaboradores compartiendo con ellos la información clave del negocio.

## Comparta la información

- El cargo no da la exclusiva de las buenas ideas.
- No subestime la capacidad de su capital humano:  
Somos capaces de hacer y de pensar.



## Comparta la información



- Aproveche el enorme potencial creativo de las personas de su organización.
- Fomente la confianza y la colaboración en toda la organización.

## Compartir la información



- Las personas comprenden mejor la organización.
- Genera un fuerte sentimiento de identidad y pertenencia.
- Contribuye a que las personas sean más responsables.

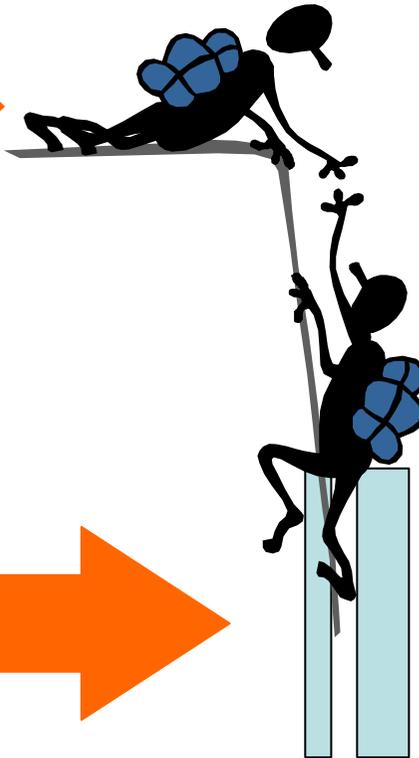
## Compartir la información



- Ayuda a tomar sus decisiones y buscar soluciones a sus errores.
- Los colaboradores se sienten y comparten como propietarios.
- Consolida el sentimiento de equipo.

# ¿Qué hacemos?

Establecer un  
Plan de  
Comunicación



Formar al  
personal

Estandarizar  
el proceso de gestión  
de la información

Llevar un  
Seguimiento  
periódico



---

**¿Cómo optimizar la  
gestión de la  
información de clientes  
y empleados?**





## Como gestionar la información

---

- Estableciendo estrategias y políticas que permitan el desarrollo de una cultura organizacional orientada a la optimización de la información; en función de los objetivos establecidos en la empresa.



## Como gestionar la información

- Es importante que estas estrategias respondan a las necesidades del mercado, utilizando las tecnologías de la información.
- Y que ésta esté disponible en el momento preciso en que el personal precisa esta información para tomar decisiones que añadan valor.



## Que se requiere

- El compromiso y la involucración de la Dirección para poner los recursos necesarios y gestionar el cambio.
- Flexibilidad y mayor capacidad de aprendizaje.



## Que necesitamos

---

- Rentabilizar la información de la empresa.
  - Contar con la información precisa de forma integrada.
  - Potenciar el rendimiento de nuestro capital humano.
-

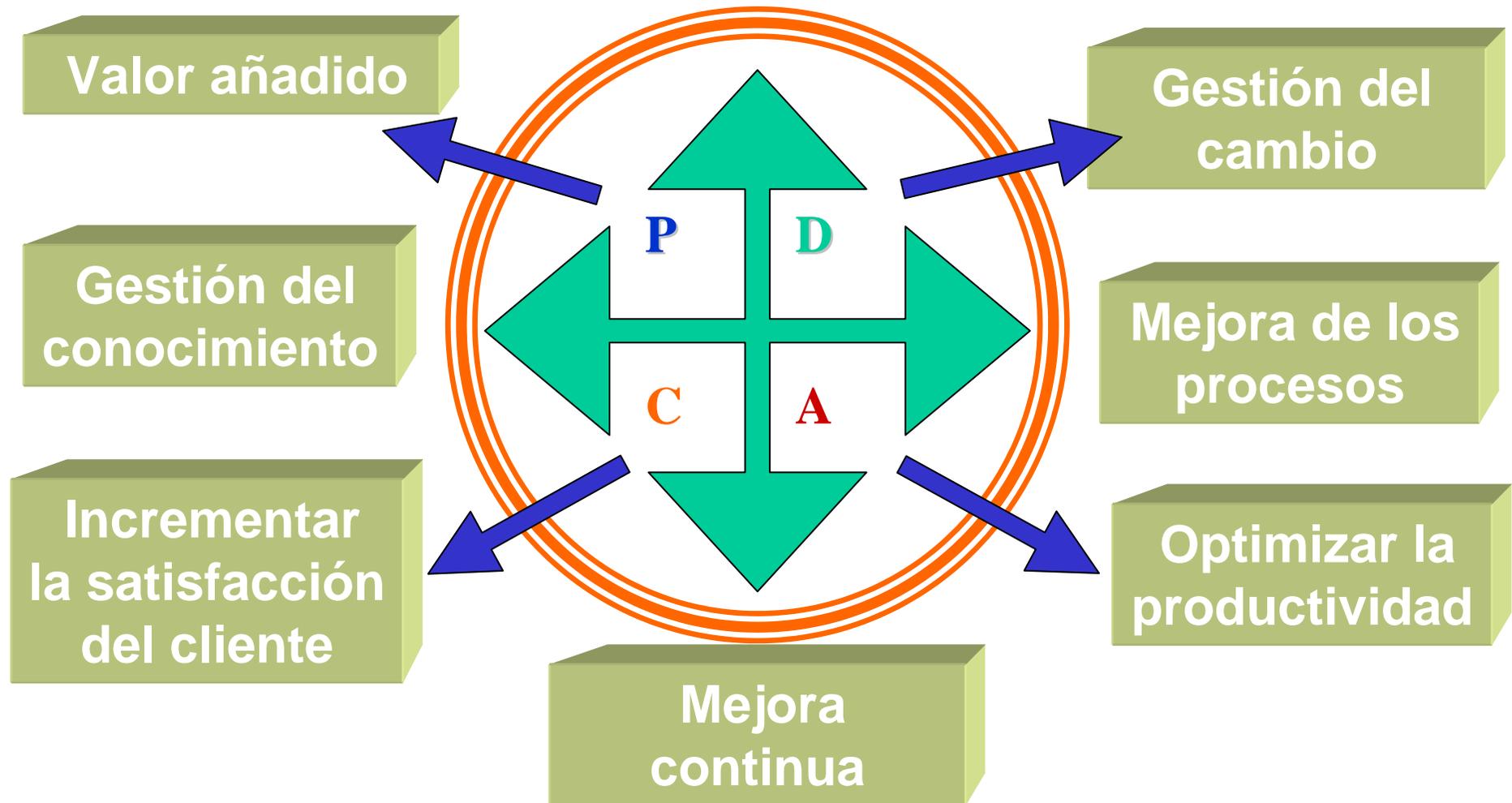


## Que necesitamos

---

- Aprovechar toda la información relevante que nos proporcionen los clientes.
- Establecer fichas de clientes con toda esta información.

# Ventajas de una buena gestión de la información





## Ventajas de un buen sistema de gestión de la información

---

- Se impulsa la generación del conocimiento para la búsqueda de soluciones a los problemas.
  - Analizar el impacto de la información en la empresa influye en el comportamiento del personal. Ej. Sistema de quejas y sugerencias, cuestionarios, *mystery guest*, etc.
-



## Ventajas de un buen sistema de gestión de la información

---

- Se establecen relaciones más estrechas con los clientes.
- Se ofrece un servicio acorde con sus necesidades y expectativas.
- Tomar decisiones empresariales ágiles y bien fundamentadas.



## Ventajas de un buen sistema de gestión de la información

---

- Mayores oportunidades de negocio al tener información precisa.
- Reducción de costes.
- Mayor motivación del personal



## Ventajas de un buen sistema de gestión de la información

---

- Proporcionar respuestas más rápidas a las necesidades de los clientes.
- Aumenta la productividad y la eficacia operativa.



# Ventajas de un buen sistema de gestión de la información

---

- Se reduce el coste de gestión de la información clave.
- Se brinda un servicio más personalizado al cliente.

# ¿Nuestro reto?

---



Establecer los mecanismos necesarios que nos permitan identificar, canalizar y optimizar la información oportuna con la calidad requerida.

---

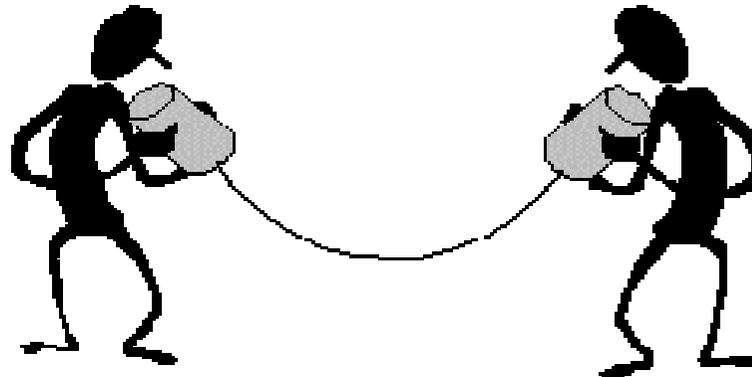


# ¿Información?

**Dirección**



**Personal base**



Realizado por: Rebeca Pitti



*“Hay una fuerza motriz más poderosa que el vapor, la electricidad y la energía atómica: **la voluntad.**”*

*Einstein*

