



DEC

Manuel Solé

Head of Customer Service

Iberdrola

#ViernesDEC

Patrocinador:

unisono

Colaborador:

**Roca
Madrid
Gallery**

Gestión de clientes por terceros subcontratados

- ¿Por qué vamos a externalizar?
- ¿Qué vamos a externalizar?
- ¿Qué vamos a ganar y perder?
- ¿Cómo hemos vivido la externalización?
- ¿Dónde estamos?
- ¿Qué dicen nuestros proveedores?

¿Por qué vamos a externalizar?

Negocio medular

(no debemos distraernos)

Competencias

(vamos a aprovechar lo que otros hacen mejor)

Riesgos

(hay cosas que no se delegan)

Gestión de clientes por terceros subcontratados

¿Que **NO** vamos a externalizar?

Previsiones de actividad

Gestión tecnológica

Procedimientos y plataforma de formación

(sin argumentarios ni scriptings)

Plan de calidad

(con incentivos directos a experiencias positivas)

Reporting

Experiencia
de Clientes

Gestión de clientes por terceros subcontratados

¿Qué vamos a ganar y perder?

A considerar	Interno	Externo
Flexibilidad		<input checked="" type="checkbox"/>
Selección		<input checked="" type="checkbox"/>
Formación	<input checked="" type="checkbox"/>	
Rotación	<input checked="" type="checkbox"/>	
Calidad	<input checked="" type="checkbox"/>	
Coste	Si se hace por costes, hay que hacerse otras preguntas	

Gestión de clientes por terceros subcontratados

¿Cómo hemos vivido la externalización?

Haciéndolo convencidos y a largo plazo

(contratos de 3 años, luego 3+2 años y ahora de 5 años)

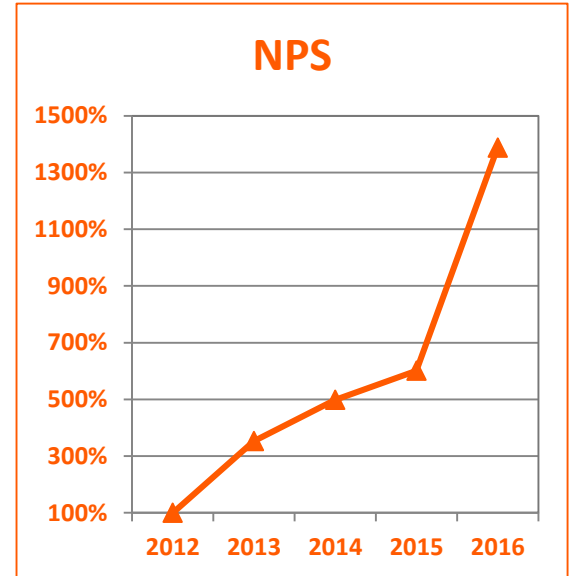
Con un modelo claro de relación / gestión

(especialización, competencia, bonus / malus)

Midiendo y conduciendo

Hablando y negociando, nunca ahogando

¿Dónde estamos?





Gestión de clientes por terceros subcontratados

¿Qué dicen nuestros proveedores?

GSS desde 2007

Teleperformance, Unísono e IZO desde 2008

Konecta desde 2010

Arvato y Lanalden desde 2014