

DISEÑO DE UN MANUAL DE INDUCCIÓN PARA EL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA MYDATASINC SAS

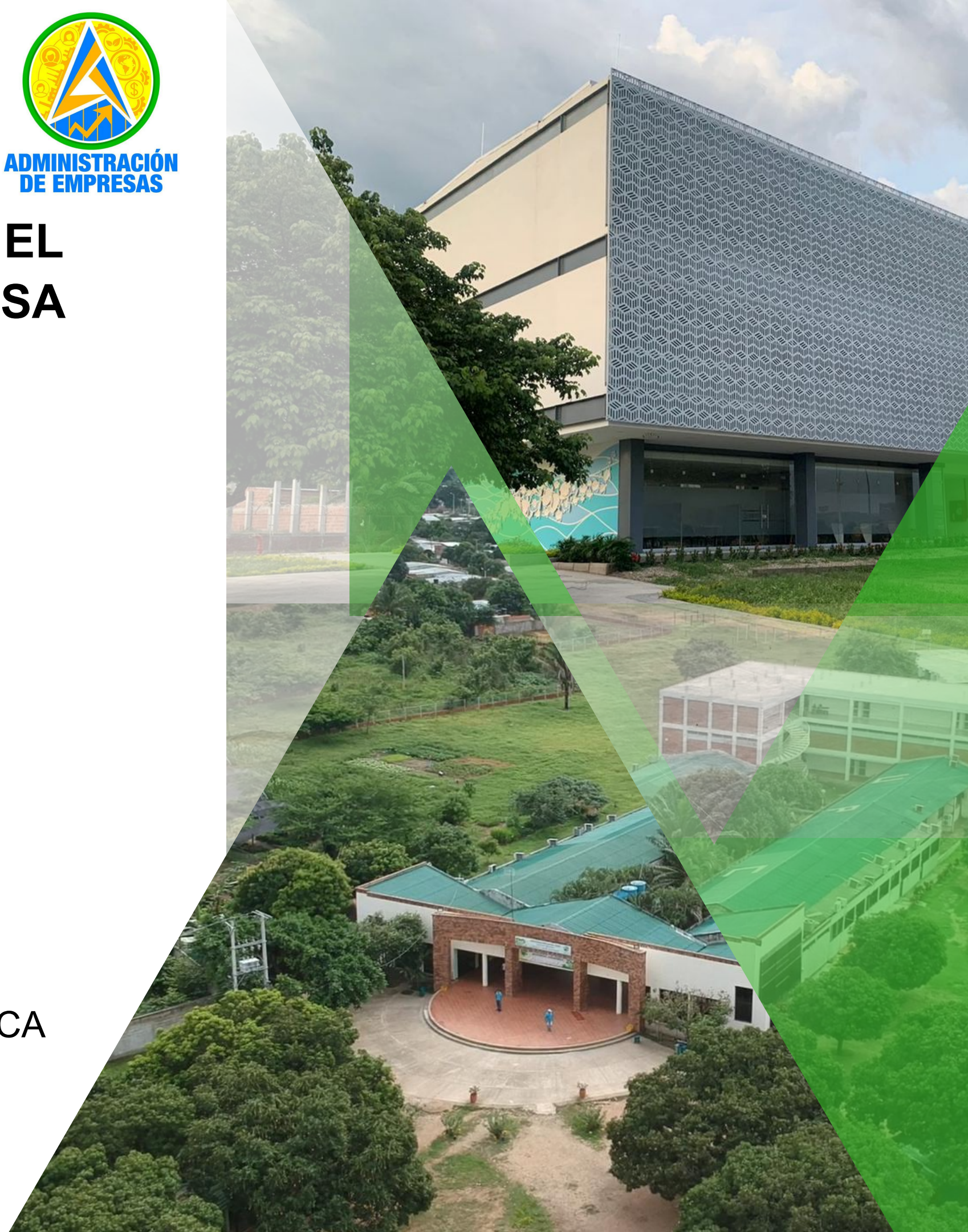
PRÁCTICAS CURRICULARES

LINA MARCELA GUEVARA CONTRERAS

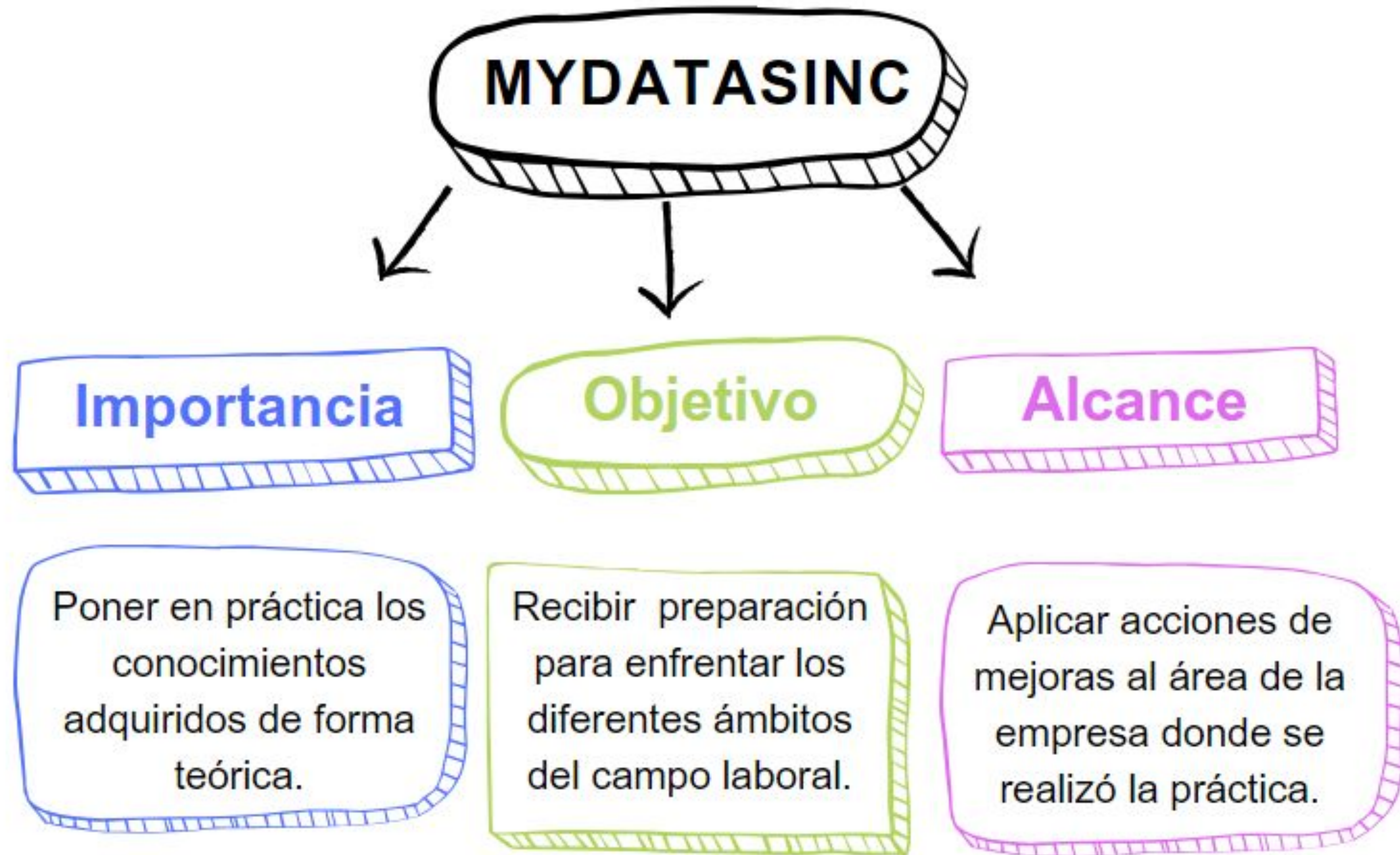
ASESORA
KATHERINE ISABEL SOTO ASCANIO

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR SECCIONAL AGUACHICA

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



INTRODUCCIÓN





DIAGNÓSTICO

MATRIZ DOFA EMPRESA MYDATASINC

DEBILIDADES(-)

- Infraestructura reducida
- Realización de múltiples tareas por cada colaborador
- Escasez de nuevos empleados
- Falencias en la inducción de practicantes

OPORTUNIDADES (+)

- Mejoramiento continuo de los nuevos pasantes y empleados
- Reconocimiento en el mercado de servicios tecnológicos
- Crecimiento en el número de nuevos clientes
- Aumento en el mercado del comercio electrónico

FORTALEZAS(+)

- Colaboradores capacitados
- Herramientas tecnológicas óptimas
- Excelente comunicación y trabajo en equipo
- Capacidad de desarrollo y adaptación rápida a las nuevas tecnologías

AMENAZAS (-)

- Cambios en la economía
- Bajas ventas del servicio
- Pérdida de clientes activos
- Competencia en el mercado





OBJETIVO GENERAL

Diseñar un manual de inducción en el área de servicio al cliente para nuevos colaboradores o practicantes de la empresa MyDataSinc.

OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico al área de servicio al cliente de MyDataSinc a través de una matriz Ishikawa.
- Elaborar un manual de inducción para el área de servicio al cliente de MyDataSinc.
- Socializar el manual de inducción a los miembros del área de servicio al cliente de la empresa MyDataSinc.

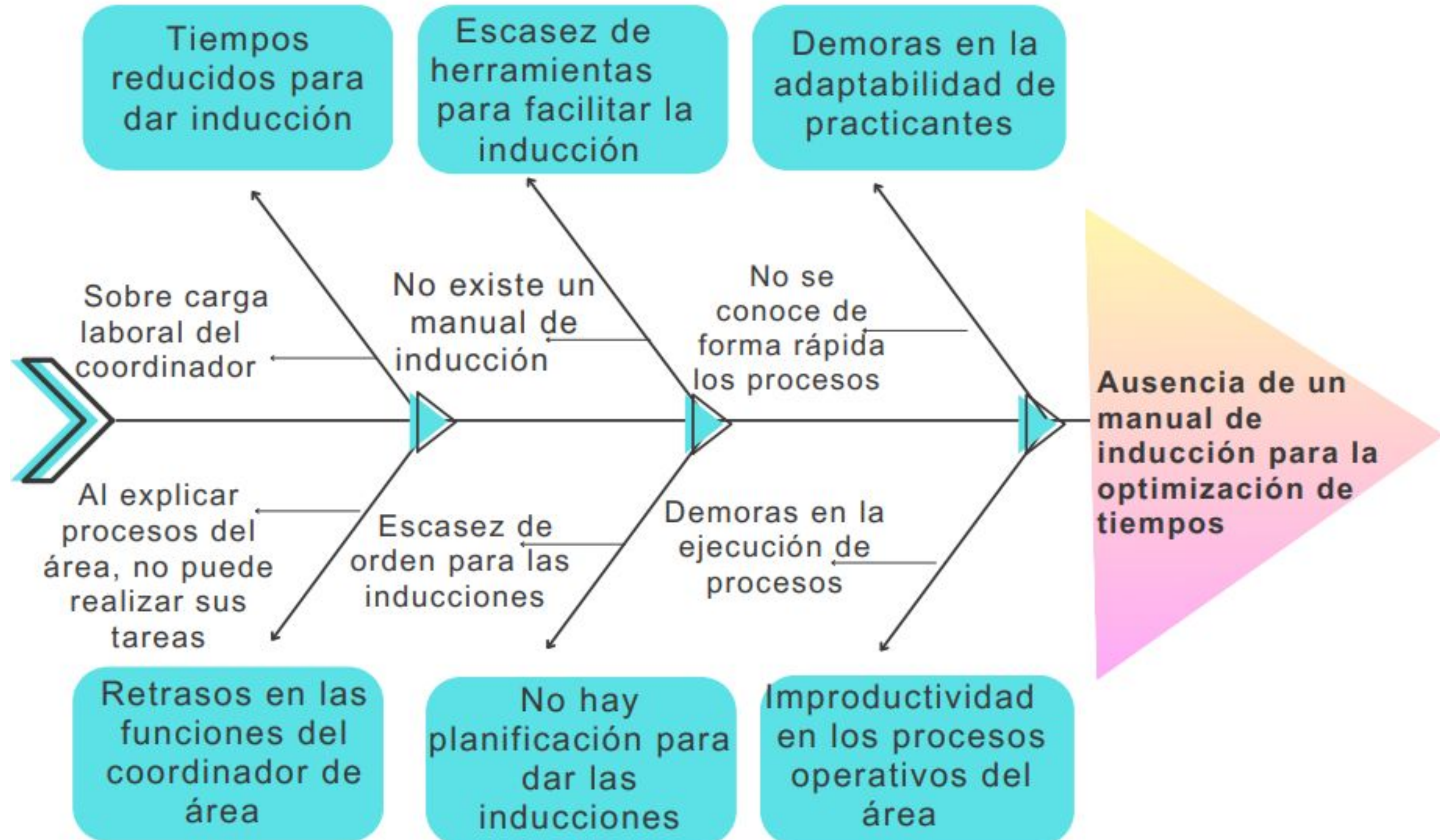
OBJETIVOS



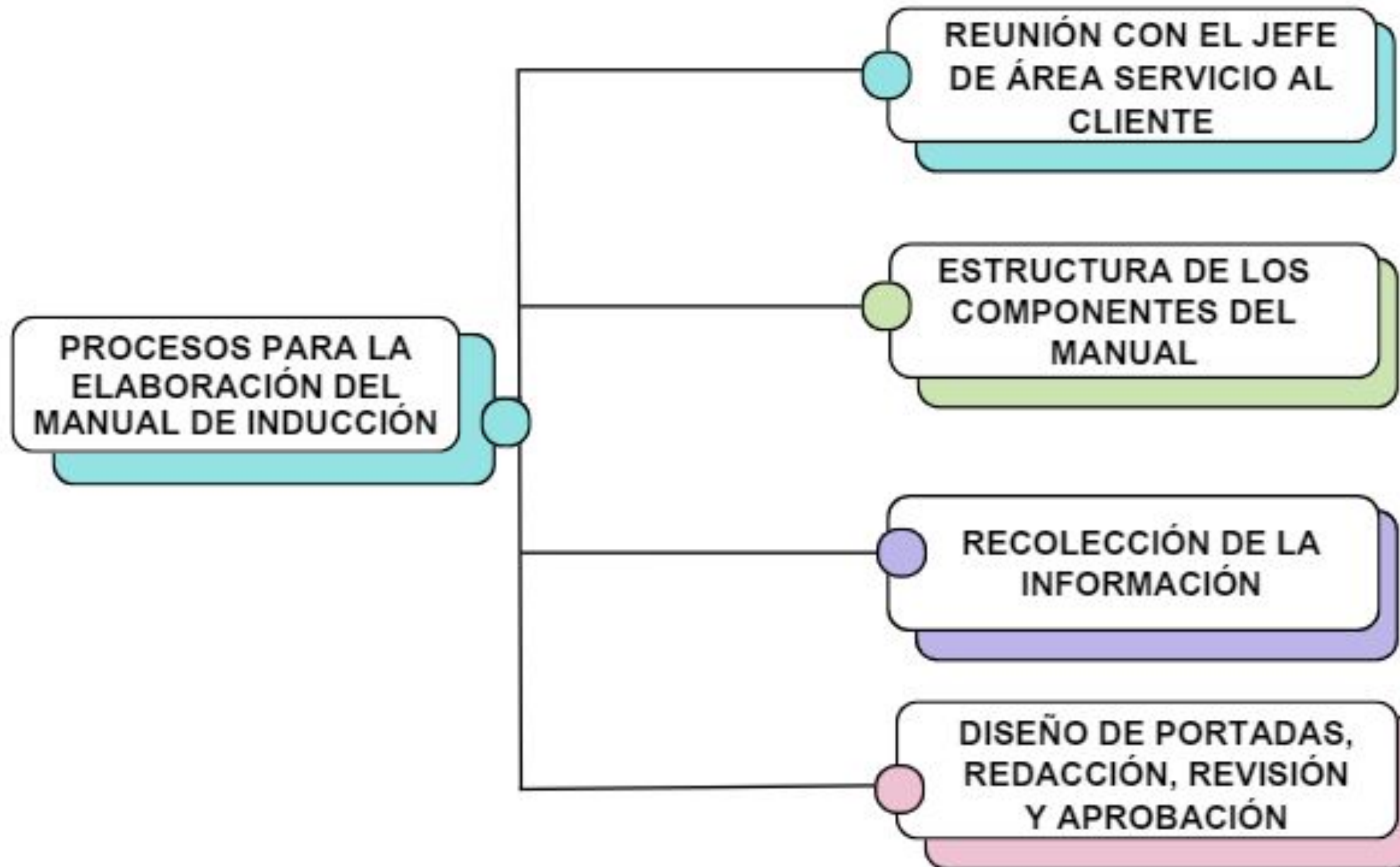


DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1



Elaborar un Manual de inducción para el Área de Servicio al Cliente de MyDataSinc.



EVIDENCIAS



MyDataSinc	MANUAL DE INDUCCIÓN	VERSION No 1	CODIGO:
	GESTIÓN HUMANA	Eje Servicio al Cliente	Objetivo: Capacitación

OBJETIVO Y ALCANCE

Objetivo

Diseñar un manual de inducción específico para el área de Servicio al Cliente de la empresa MyDataSinc, que permite ahorrar tiempos de operación facilitando una correcta capacitación y con esto, la debida orientación en el uso de las herramientas y procesos del cargo.

Alcance

El presente Manual tiene como finalidad la aplicación de una guía que permita la optimización de tiempo de operación al Coordinador de Servicio al Cliente para lograr orientar e integrar a los nuevos colaboradores, aprendices o pasantes, brindando información necesaria sobre aspectos y procesos operativos de la empresa relacionados con el Área.

MyDataSinc	MANUAL DE INDUCCIÓN	VERSION No 1	CODIGO:
	GESTIÓN HUMANA	Eje Servicio al Cliente	Objetivo: Capacitación

BIENVENIDA

¡Bienvenido al equipo de MyDataSinc! En nombre de todo el equipo de Servicio Al Cliente, estamos emocionados de que hagas parte de nuestra familia, por eso queremos asegurarnos de que tu experiencia de inducción sea informativa, acogedora y productiva. Este manual de inducción te proporcionará la información que necesitas para comenzar esta nueva experiencia de la mejor manera posible.

Estamos felices con tu vinculación y desde este momento haces parte de este gran equipo que trabaja para lograr su desarrollo personal, profesional como también, el logro de los objetivos de nuestra organización.

MyDataSinc	MANUAL DE INDUCCIÓN	VERSION No 1	CODIGO:
	GESTIÓN HUMANA	Eje Servicio al Cliente	Objetivo: Capacitación

NUESTRAS APLICACIONES

Página Web

Nos preocupamos por darnos a conocer como una empresa legal y confiable, es por ello, que contamos con nuestra página web, la cual está a disposición de cualquier persona que desee información sobre los servicios que prestamos. Contamos con distintos canales de atención al cliente disponibles en nuestro sitio web oficial, y así mismo una gran cantidad de contenido que facilita la formación de nuestros clientes y todo esto totalmente gratis.

Nuestra página web la encontraras en el siguiente link: <https://www.mydatasinc.com/>

Global Seller

Contamos con una robusta aplicación, la cual es la más usada por nuestros clientes; es un software en la nube que trabaja con un modelo de negocio llamado "Dropshipping". Nuestra tarea es conectar la tienda más grande del mundo que es Amazon Estados Unidos, con las tiendas de MercadoLibre, Linio, Mercadoshop, Tienda nube y Facebook Marketplace, de esta manera podrán realizar el modelo de negocio de reventa, es decir, sin la necesidad de tener los productos físicamente o en stock.

Puedes ingresar a nuestra App Global Seller con el siguientes Link: <https://www.globalseller.app/>

MyDataSinc	MANUAL DE INDUCCIÓN	VERSION No 1	CODIGO:
	GESTIÓN HUMANA	Eje Servicio al Cliente	Objetivo: Capacitación

LOCAL SELLER

Contamos también con un software en la nube con el cual nuestros clientes pueden vender de una forma centralizada sus propios productos a través de los Marketplace de Amazon, MercadoLibre, Linio, Falabella, Facebook Market y Tienda Nube. Con nuestra aplicación se puede publicar la cantidad de productos que desees, como también se podrá gestionar, generar reportes y crear alertas de forma simultánea en los distintos canales.

Puedes ingresar a nuestra App Local Seller con el siguiente Link: <https://www.localseller.app/>

ANALYTICS

Hemos creado una aplicación que permite a nuestros usuarios tomar decisiones con datos, investigar el entorno, la competencia en tiempo real y muchas herramientas interesantes creadas para potenciar las operaciones en los Markets, todo esto para obtener los resultados que nuestros clientes desean.

Puedes ingresar a nuestra App Analytiks con el siguiente Link: <https://www.analytiks.app/>



MyDataSinc	MANUAL DE INDUCCION	VERSION No 1	CODIGO:
	GESTIÓN HUMANA	Eje Servicio al Cliente	Objetivo: Capacitación

Procesos para la realización de llamadas telefónicas

A través de nuestra página web podrás agendar las llamadas telefónicas, en este espacio contamos con varios iconos que te direccionará al calendario con los horarios disponibles para tal fin. Así mismo, nuestros clientes podrán programar llamadas cuando deseen comunicarse con nuestro equipo de servicio al cliente.

Cabe mencionar que no se reciben llamadas, los agentes de servicio al cliente son los únicos que pueden realizarlas luego de ser programada de acuerdo a la fecha y hora disponibles en el calendario de llamadas de nuestra página web.

Puedes programar las llamadas a través del siguiente enlace:

<https://calendly.com/mydatasinc/prefieres-que-te-llamamos?month=2023-09>

CHAT DE SOPORTE

Contamos con un centro de atención integrador e innovador que permite a los agentes mantener conversaciones con sus clientes en diferentes plataformas: sitio web, redes sociales, aplicaciones de mensajería instantánea, como WhatsApp, o a través de la app de la empresa para dar soporte a los Usuarios.

MyDataSinc	MANUAL DE INDUCCION	VERSION No 1	CODIGO:
	GESTIÓN HUMANA	Eje Servicio al Cliente	Objetivo: Capacitación

VIDEOLLAMADA

Para nosotros es fundamental que las experiencias de nuestros clientes sean exclusivas, trabajamos por ofrecer un servicio de calidad logrando la satisfacción de los usuarios, por medio de las diferentes videollamadas, nos permite ofrecer una capacitación personalizada de nuestros servicios.

¿Cómo se agendan?

Las videollamadas son programadas a través de un sistema de calendario según los horarios disponibles, que se encuentra en nuestra página web, o desde la cuenta del usuario. Estas pueden ser programadas tanto por el cliente como por los colaboradores del área de servicio al cliente.

Puedes programar una videollamada en el siguiente enlace:

<https://calendly.com/mydatasinc/video?month=2023-10>

TICKET DE SOPORTE

Contamos con una herramienta que le permite al usuario radicar solicitudes, incidentes, peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones que generalmente se encuentra como una opción dentro del menú de la aplicación en uso bajo el título "Soporte". Cuando un usuario radica un ticket se genera un número único de seguimiento que llega de forma automática al correo registrado por el usuario. En otras palabras, un ticket es un correo electrónico, pero

MyDataSinc	MANUAL DE INDUCCION	VERSION No 1	CODIGO:
	GESTIÓN HUMANA	Eje Servicio al Cliente	Objetivo: Capacitación

CANALES DE ATENCIÓN

Nuestro objetivo es ofrecer la mejor atención a nuestros usuarios, desde nuestra área de servicio al cliente, contamos con diferentes canales de atención que nos permite prestar un servicio óptimo logrando la satisfacción de los usuarios, tales como: Llamadas telefónicas, videollamadas, ticket de soporte, chat de soporte, WhatsApp corporativo y WhatsApp de ventas.

LLAMADAS TELEFÓNICAS

Contamos con un centro de atención y asesoría telefónica que dispone el Usuario, aprovechando las funcionalidades de voz presente en la línea telefónica. Como asesor podrás atender todas sus inquietudes de cada uno de nuestros clientes de forma ágil y eficiente, e informar acerca de los servicios que ofrece MyDataSinc.



MyDataSinc	MANUAL DE INDUCCION	VERSION No 1	CODIGO:
	GESTIÓN HUMANA	Eje Servicio al Cliente	Objetivo: Capacitación

Elaborado por: Lina Marcela Guevara

Cargo: Pasante universitario Servicio al Cliente

Fecha de Elaboración: 25 octubre 2023

Firma:

Aprobado por: Agustín Alberto Vega

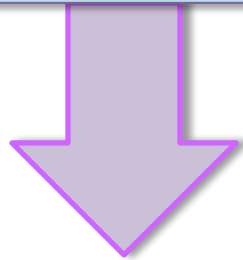
Cargo: Coordinador De Servicio al Cliente

Fecha de Aprobación: 25 octubre 2023

Firma:



Socializar el manual de inducción a los miembros del área de servicio al cliente de la empresa MyDataSinc



RECOMENDACIONES

1. Poner a disposición el manual a todos los pasantes, aprendices y empleados que se integren al área
2. Incluir este documento en la intranet de la empresa, de esta manera todos los empleados y coordinadores podrán hacer uso de este documento.
3. Actualización y/o mejoramiento del manual dado que constantemente se realizan propuestas como empresa en cuanto a nuevos servicios (aplicaciones, herramientas de atención).





ANEXOS





PREGUNTAS





**ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

¡GRACIAS!