

6 Beneficios de la Gestión de Decisiones Operativas

1

Permite cambios rápidos y ágiles

Si quiere ganar en este ambiente dinámico y de cambios rápidos, tiene que ser lo suficientemente ágil como para estar en la cabeza del grupo. La Gestión de Decisiones Operativa (ODM) pone en manos de sus empleados el poder del cambio, permitiéndoles colaborar con TI y evitar enrevesadas colas para el desarrollo de apps. Algunas de las normas están escritas en lenguaje normal, mientras que otras se expresan en plantillas con cuadros de decisión, pero todas de manera que sus empleados las comprendan.

2

Reutiliza el conocimiento de los expertos

¿Alguna vez ha tenido en su compañía a alguien que fuese un semi-dios en su área? Si tuviese un departamento lleno de clones de este experto, siempre podría dar el mismo tipo de respuesta al consumidor, proponer la oferta más óptima a un comprador, y conocer la forma correcta en la que resolver la reclamación de un asegurado. Sin embargo, la mayor parte de las compañías no trabajan así. El nivel de capacidades de sus empleados es muy variado. ODM está diseñado para conseguir esa información vital de sus expertos y transformarla en normas repetitivas y automatizables.

3

Asegura la consistencia

Las normas ODM producen resultados predecibles y repetibles. Las reglas no tienen días libres, no cometen errores, ni se molestan, y siempre ejecutan sus decisiones operacionales de la misma forma. Esta consistencia es buena para la fiabilidad y predicción de sus operaciones empresariales, y bueno para sus consumidores y socios de negocio.

4

Redefine y actualiza decisiones

A los líderes empresariales les encaja ODM porque les ayuda a medir los resultados de decisiones operativas críticas. Al ser capaces de simular y medir los resultados de dichas decisiones, obtienen un importante input sobre cómo funciona su negocio y les proporciona la información necesaria para mejorar su eficiencia y efectividad.

5

Facilita el cumplimiento

A los encargados del cumplimiento les gusta ODM. Cuando las normas que controlan las operaciones empresariales están documentadas en términos entendibles, es mucho más sencillo contrastar la información según las políticas corporativas y las regulaciones externas. ODM también permite al encargado del cumplimiento normativo generar informes y controlar su estado sin molestar a los usuarios de la empresa.

6

Mejora el servicio al cliente

Con ODM, sus sistemas automatizados pueden proporcionar servicio personalizado al cliente. Las normas de la compañía pueden tener en cuenta todo lo que se conoce sobre cada cliente y así adaptar el servicio. De igual manera, el recibir respuestas distintas para la misma consulta es un asunto que enfada a los clientes. La consistencia que se desprende del uso de ODM para la toma de decisiones asegura que siempre dará la misma respuesta, lo que crea confianza y satisfacción en el cliente. Adicionalmente, las decisiones tomadas a través de ODM están basadas en reglas compartidas, mientras que éstas mejoran y son más precisas, todas las decisiones que se basan en ellas se beneficiarán, aumentando la calidad global del servicio.

¿Quiere leer más?

¡Descargue el eBook completo de Gestión de Decisiones Operativas aquí!