

Sitel potencia sus servicios de Auditoría y Consultoría de contact center para empresas

Basados en la metodología Lean Six Sigma, estos servicios están orientados a conseguir beneficios cuantificables como: reducir tiempos en los procesos, reducir costes, mejorar la calidad del servicio e incrementar la rentabilidad del contact center.

Madrid, 05 de marzo de 2013— Sitel, compañía líder mundial en servicios de gestión de relaciones con el cliente, ha reforzado su área de servicios de Auditoría y Consultoría. Este servicio está orientado a empresas que tienen un contact center propio para que puedan medir, analizar y mejorar sus procesos y servicios y así lograr una mayor calidad en la atención al cliente, mayor flexibilidad, rentabilidad y, en consecuencia, un mayor retorno de su inversión.

El servicio de Auditoría y Consultoría de Sitel se basa en dos pilares fundamentales, por un lado, en la amplia experiencia de más de 25 años de esta compañía en el sector del contact center y, por otro, en la metodología de mejora continua Lean Six Sigma, mediante la que se obtienen beneficios cuantificables como:

- Reducción de tiempo y costes derivados de procesos sin valor
- Aumento de la rentabilidad con la optimización de recursos
- Incrementar la calidad percibida por los usuarios finales y, por tanto, su nivel de fidelización con la marca
- Incrementar la satisfacción de los empleados

Sitel propone una gama de servicios centrada en cuatro grandes áreas de actuación que pueden ser tratadas de manera global o independiente, en función de las necesidades específicas de cada cliente, con el fin de conseguir los objetivos de negocio definidos:

- Workforce: Se refiere a la planificación y dimensionamiento del servicio, así como a la creación y control de los horarios de los empleados. De esta forma, se asegura que los agentes estarán disponibles para atender la carga de trabajo requerida en cualquier periodo y conseguir así los niveles de servicio objetivo.

- Calidad: Orientado a conseguir la máxima calidad del servicio y la satisfacción del cliente, con las herramientas de Sitel se analiza el servicio para poder detectar los puntos críticos del servicio que pueden afectar a su competitividad y rentabilidad.

- RRHH: Sitel pone a disposición su experiencia y técnicas para llevar a cabo los procesos de selección, evaluación y el desarrollo continuo de los agentes del contact center.

- Formación: Dirigido a diseñar e impartir a las empresas formaciones a medida en las áreas de: Atención al cliente; Habilidades; Calidad y Metodología; y, por último, en el área Técnica.

Esmeralda Mingo, directora general de Sitel en España: "El servicio de Auditoría y Consultoría de Sitel adapta todos nuestros años de experiencia en el sector a las necesidades específicas de cada cliente para optimizar sus procesos. En un momento económico como el que vivimos, mejorar el rendimiento, incrementar la efectividad y mejorar los tiempos y los niveles de calidad de servicio, son factores indispensables para garantizar unos resultados óptimos y asegurar la satisfacción y, por tanto, fidelización de los consumidores".

Datos de contacto:

Beatriz Crespo

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Marketing](#) [Otros Servicios](#) [Consultoría](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>