

A close-up photograph of a person's hands writing on a document. The person is wearing a purple long-sleeved shirt. They are holding a black fountain pen with gold accents. The document is white and has some faint text and a signature visible. The background is a wooden desk.

SGS – Certificación de sistemas y servicios

1, 2, 3...

SERVICERT

¿Por qué utilizar esta herramienta estratégica de gestión?

- 1.1** La calidad de servicio recibida hoy es un elemento estratégico de competitividad en cualquier sector; y factor de diferenciación frente a la competencia.
- 1.2** No suelen existir indicadores oficiales de la calidad de un servicio.



¿Conoce el nivel real de servicio y atención al cliente ofrecido en su red?

¿Cómo responde el personal en los "momentos de verdad" en el día a día de su trabajo?

¿Qué profesionalismo muestra el personal cuando un cliente se interesa por un producto o servicio de su entidad?

IMAGEN DE MARCA & EXCELENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO Y EN LA INNOVACIÓN

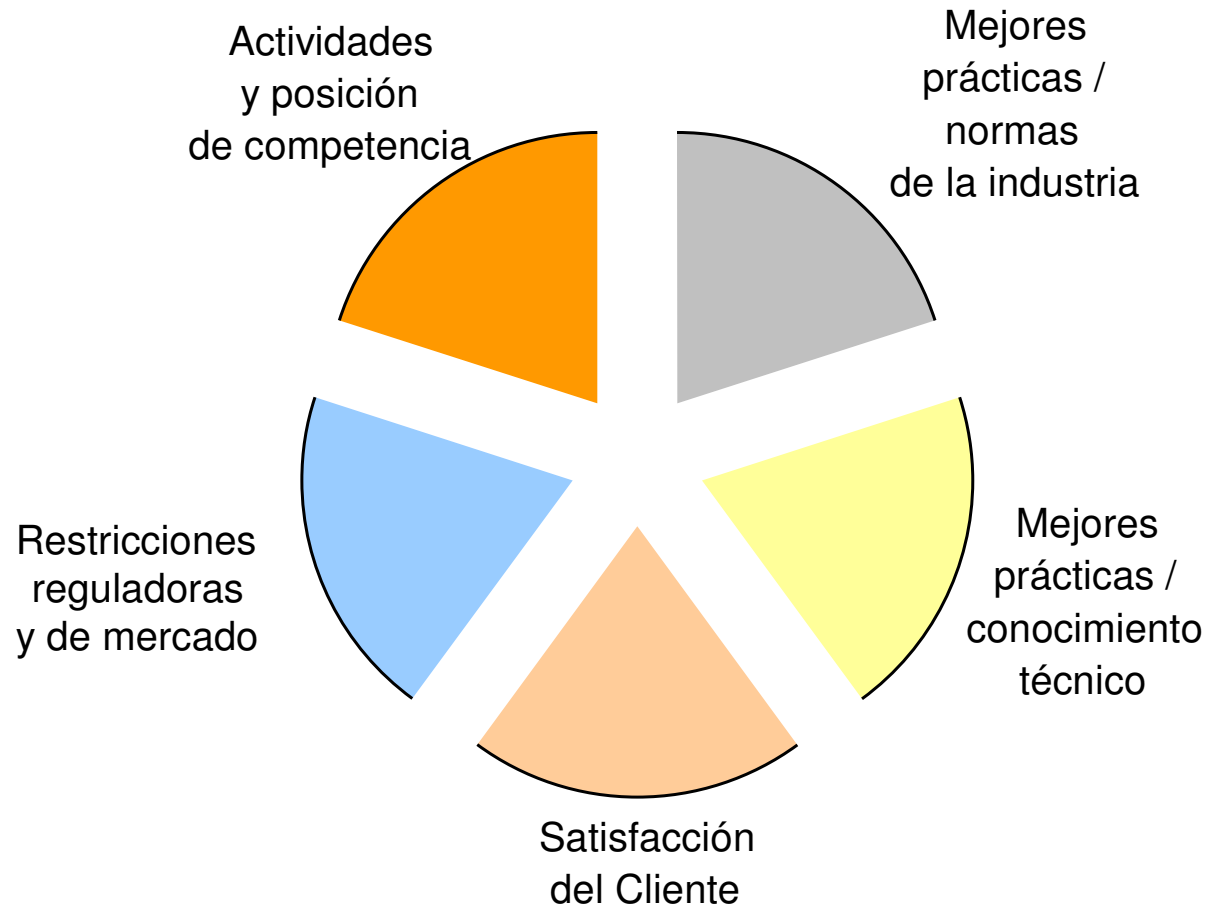
- Una herramienta estratégica sencilla, orientada a resultados, con objetivos e indicadores para los compromisos de servicio establecidos con los Clientes que permiten comunicarlos y demostrarlos externamente a través de la Certificación de un Tercero Independiente.
- Permite alinear, controlar y mejorar la estrategia (visión, misión, valores), y comunicarla externamente a través de Compromisos de Servicio.
- Refuerza la imagen de marca y la gestión del servicio y ofrece la máxima transparencia y compromiso con los Clientes.
- Armoniza, Revisa, Evalúa y Monitorea durante todo el año los procesos establecidos para los compromisos y atributos de servicio.



¿POR QUÉ SERVICERT™ Y POR QUÉ UNA HERRAMIENTA TAN SENCILLA LE PUEDE APORTAR TANTO?

- Una herramienta sencilla, orientada a resultados, con objetivos e indicadores para los procesos establecidos.
- La máxima transparencia y compromiso con los Clientes para el alcance establecido y controlando y certificando los Compromisos de Seguridad objetivos, verificables y que van más allá de los requerimientos legales.
- Revisa, Evalúa y Monitorea durante todo el año los procesos establecidos.
- Monitorea con Auditores especializados, los indicadores establecidos periódicamente y permite detectar vulnerabilidades de un modo preventivo.

Haga que su negocio aporte lo que necesita.



UNA METODOLOGÍA SENCILLA Y EFICAZ



1. Definición del Proyecto

Reuniones con la empresa interesada para determinar los objetivos y parámetros del Servicio.



2. Diseño del Contenido

Elaboración de un referencial de servicio y de la documentación a medida de las particularidades del proyecto



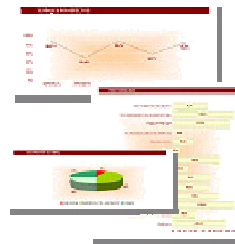
3. Formación de Auditores / Mystery Shoppers

El personal Auditor / Evaluador, es formado según el perfil o simulando el de los clientes reales.



4. Visitas a las oficinas / central

Programa sistemático de visitas para evaluar el Ciclo completo de Servicio al Cliente.



5. Entrega de la información

Detallados informes cuantitativos, respaldados y enriquecidos con información cualitativa.



6. Plan de mejora continua

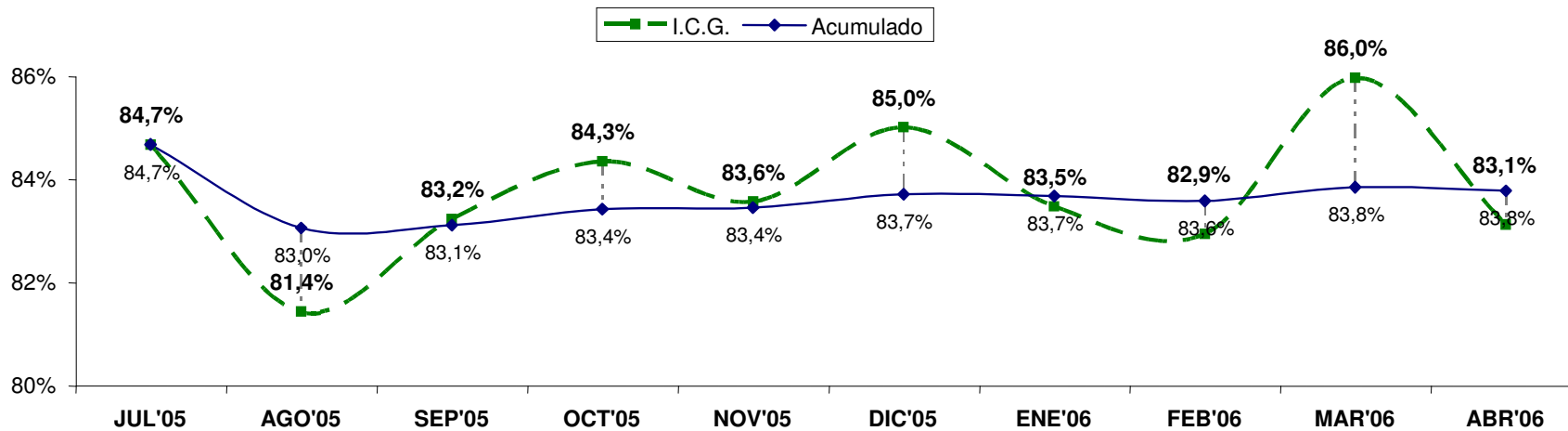
Definir acciones de mejora, incluyendo planes de implicación y motivación de todo el personal.

RESUMEN EJECUTIVO

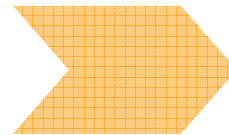
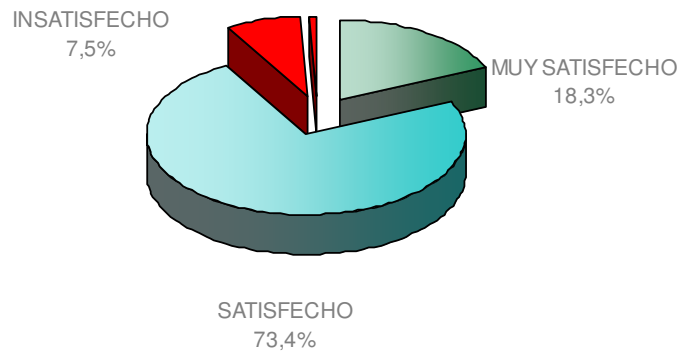
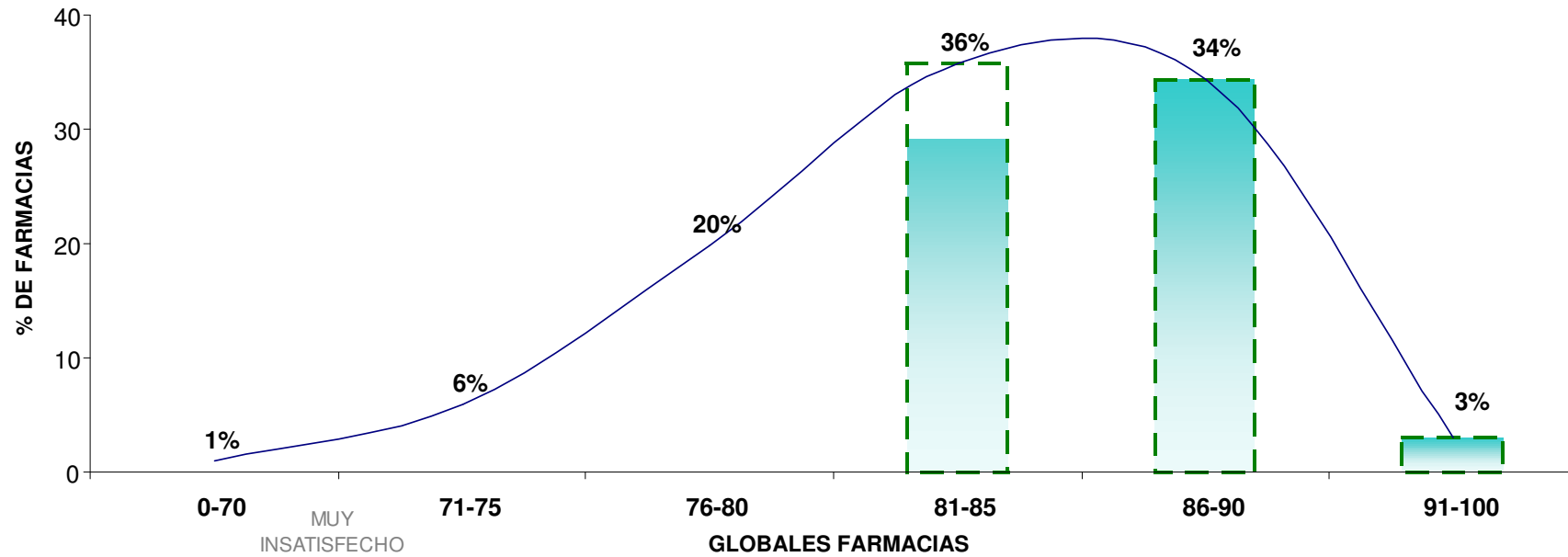
Ejemplo de Informe Anual de Resultados

PESO		JUL'05	AGO'05	SEP'05	OCT'05	NOV'05	DIC'05	ENE'06	FEB'06	MAR'06	ABR'06
20	Calidad de Servicio	85,2%	81,9%	84,3%	87,2%	84,9%	89,5%	89,9%	81,9%	87,3%	89,1%
20	Venta - Argumentación	90,2%	80,8%	83,2%	87,3%	85,5%	85,7%	84,9%	86,4%	88,2%	80,9%
20	Establecimiento	93,0%	93,5%	92,2%	91,1%	92,7%	92,1%	93,2%	92,6%	93,2%	90,0%
20	Merchandising	90,9%	90,9%	90,9%	91,6%	92,3%	89,5%	87,9%	90,2%	94,1%	92,1%
20	Caja	64,0%	60,0%	65,3%	62,8%	62,4%	68,3%	61,3%	63,6%	66,9%	63,4%
100	GLOBAL	84,7%	81,4%	83,2%	84,3%	83,6%	85,0%	83,5%	82,9%	86,0%	83,1%

* Datos mensuales resultantes de la media ponderada de los resultados de las diferentes olas realizadas en cada mes.



RESUMEN EJECUTIVO: GAP ANALISIS Y PLAN DE MEJORA CONTINUA



GRAN OPORTUNIDAD DE MEJORA EN LA SIGUIENTES EVALUACIONES

EJEMPLO DE COMUNICACIÓN DE LOS COMPROMISOS DE SERVICIO

SGS

Certificado N° 062517CS

Millennium Hotel
Reservas y facturas de consumo de los clientes
A través de su sistema de reservas

Ha sido evaluado y certificado en relación al cumplimiento de requisitos de seguridad de la información según el estándar "ESTÁNDAR INTERNACIONAL ISO/IEC 27001:2005"
Edición 11-2011

Para las actividades de gestión de los registros de correo electrónico para el control de accesos, Servicio de Comercio Electrónico, Conformidad con los Requisitos Legales (COP) y
Este certificado es válido desde el 11/02/2007 hasta el 11/02/2010
Los datos de las condiciones contractuales se encuentran en el Anexo 1


SGS



SGS es una marca registrada de SGS S.A. (Suiza) y/o de sus filiales. SGS S.A. es una empresa suiza registrada en el Registro de Comercio de Ginebra. SGS S.A. es una empresa suiza registrada en el Registro de Comercio de Ginebra. SGS S.A. es una empresa suiza registrada en el Registro de Comercio de Ginebra.


SGS

Características Certificadas

A. REQUISITOS DE NEGOCIO PARA EL CONTROL DE ACCESOS

Objeto:
Control de acceso a la información, a los recursos de procesamiento de la información y a los recursos de procesamiento para la producción y almacenamiento de mediantes tecnológicos.

Código:
A1 Efecto positivo de control de acceso establecido según norma ISO 27001:2005 (11.1.1)
A2 El registro de los usuarios (11.2.1) la gestión de sus privilegios (11.2.2) la gestión de los privilegios (11.2.3) cumple los requisitos y procedimientos establecidos
A3 Los derechos de acceso son revisados regularmente (11.2.4)
A4 Los usuarios y datos pueden ser eliminados o desautorizados en la información de los registros tecnológicos (11.3)
A5 Los sistemas de registro de acceso de control de acceso y privilegios (11.4.2)



SGS es una marca registrada de SGS S.A. (Suiza) y/o de sus filiales. SGS S.A. es una empresa suiza registrada en el Registro de Comercio de Ginebra. SGS S.A. es una empresa suiza registrada en el Registro de Comercio de Ginebra. SGS S.A. es una empresa suiza registrada en el Registro de Comercio de Ginebra.


SGS

Características Certificadas

B. SERVICIOS DE COMERCIO ELECTRONICO

Objeto:
Garantizar la seguridad y uso de los servicios de comercio electrónico entre clientes, clientes y proveedores en su totalidad y para los terceros en ciertos mediantes tecnológicos.

Código:
B1 Se aplican controles de seguridad que cubren las actividades de negocio (B1.1)
B2 El comercio electrónico de transacciones para la realización de una transacción (B1.2)
B3 La información sensible de los clientes es protegida dentro de los requisitos, procedimientos y procedimientos (B1.3)



SGS es una marca registrada de SGS S.A. (Suiza) y/o de sus filiales. SGS S.A. es una empresa suiza registrada en el Registro de Comercio de Ginebra. SGS S.A. es una empresa suiza registrada en el Registro de Comercio de Ginebra. SGS S.A. es una empresa suiza registrada en el Registro de Comercio de Ginebra.


SGS

Características Certificadas

C. COHERENCIA CON LOS REQUISITOS LEGALES

Objeto:
Dar cumplimiento con cualquier ley, código o regulación que se aplique a las actividades de negocio de la organización en su totalidad.

Código:
C1 La legislación aplicable a las actividades de negocio está identificada y es adecuada para el cumplimiento de la ley (C1.1)
C2 El nivel de producción de datos y sus usos se revisa y se actualiza mediante procedimientos que permitan el cumplimiento de la ley de los derechos de autor y propiedad intelectual (C1.2)
C3 Existen políticas y procedimientos para la protección de los datos de los clientes y proveedores de la información de los clientes según Ley Orgánica 15/1999 (LOPD) (C1.3)
C4 Se aplican medidas técnicas para evitar el mal uso de dispositivos electrónicos de procesamiento de la información (C1.4)



SGS es una marca registrada de SGS S.A. (Suiza) y/o de sus filiales. SGS S.A. es una empresa suiza registrada en el Registro de Comercio de Ginebra. SGS S.A. es una empresa suiza registrada en el Registro de Comercio de Ginebra. SGS S.A. es una empresa suiza registrada en el Registro de Comercio de Ginebra.

OTROS EJEMPLOS DE COMUNICACIÓN DE LOS COMPROMISOS DE SERVICIO

CERTIFICADOS

Service Public Air France - September 2002 • AIR FRANCE: www.airfrance.com • AIR FRANCE: www.airfrance.com • AIR FRANCE: www.airfrance.com

AIR FRANCE
making the sky the best place on earth

Air France is committed to your well-being



Air France,
the first airline to be certified for its service commitments

www.airfrance.com



Air France is committed to quality of service.

Quality of service has always been a major concern for Air France. Air travel is made up of a succession of procedures and personal touches. More than a thousand different skills are involved and a single weak link can spoil the whole chain. As a result, Air France has decided to use the quality and consistency of its customer service as a basis for continually improving its performance.

Air France: the first airline to be certified for its service commitments.

In order to guarantee you a level of service quality that matches your expectations and is constant and consistent over the whole of your trip, Air France has for the past two years been committed to a service certification procedure. This has resulted in the official recognition by the independent certification organization SGS ICS that the service provided to its customers by Air France is in conformity (Qualicert label).

An independent committee to guarantee that the procedure is objective.

A list of the 38 commitments made by Air France was validated by a Certification Committee of SGS ICS and published in the *Journal officiel* in March 2002. This Committee brings together consumer associations, public authorities (the Civil Aviation Authority and the Consumer, Competition and Fraud Prevention Authority) as well as technical experts.

Air France's 38 commitments:

A- An attentive and professional attitude.


- 1-Customers are welcomed and assisted in an attentive and friendly way throughout their trip.
- 2-Air France's employees speak several languages to make it easier to talk to non-french speaking customers.
- 3-Air France's employees wear a neat uniform that complies with defined rules.
- 4-Air France's employees are aware of Service Certification.



B- An effective organization to make things easier for customers.

- 5-Customers' waiting times during their trips are organized.
- 6-Air France takes steps to speed up customer check-in and prevent departure areas from becoming overcrowded.
- 7-For a journey with a connecting flight on Air France, customers only need to check in once for the whole trip.
- 8-In flight, customers enjoy a clean cabin and equipment that is in good working order.
- 9-The catering service is well organized and complies with good hotel and hygiene practices.
- 10-Air France monitors its catering service providers.
- 11-Baggage delivery times for incoming flights are effectively managed.

Air France
Customer Service
JH.HR/C
BP 670
93103 Montreuil Cedex

AIR FRANCE 



THE IMPACT OF A SMILE