

Alineando las cinco áreas claves para enfocar los objetivos del Segundo semestre (H2)

Todos caminando en la misma dirección

Contenidos

Introducción

Servicio al Cliente

Recursos Humanos

Ventas

Finanzas

Técnica | IT

Comercial

Compras

Facilidades

Legal

Páginas

2

3

4

6

7

8

9

10

11

12

Introducción

Hola a todos,

En este momento, ya habrás recibido el video que se filmó durante la más reciente reunión del personal, en el que participó Alex Matuschka, nuestro CEO del Grupo. Hay una serie de temas que fueron cubiertos durante la presentación, que incluyen un resumen detallado de las áreas claves de enfoque que se han definido, para que nuestro negocio avance.

Hay cinco áreas claves de enfoque, que son:

- Gente y gestión de talentos
- Calidad de red
- Crecimiento de ingresos
- Monetización de activos
- Disciplina de costos

Para el Segundo semestre (H2) queremos asegurarnos que todos los empleados de Digicel están avanzando en la misma dirección y la manera de hacerlo es asegurándonos de vincular los objetivos de nuestros equipos con las cinco áreas claves de enfoque.

Es importante asegurarnos que usamos el principio SMART cuando asignamos nuestros objetivos. Para reforzar esta actividad, encontrará, más adelante, ejemplos que le muestran como alinear los Objetivos SMART con las áreas claves de enfoque de Digicel.

Cada uno en Digicel debe entender cuáles son sus objetivos y, como su contribución se alinea con los objetivos de su función y los de toda la organización. Una vez, los objetivos estén alineados, podemos estar seguros que todos en Digicel están colaborando en los proyectos adecuados en el momento adecuado.

Por favor, si tiene alguna pregunta relacionada a la siguiente información, no dude en contactar a Recursos Humanos.

Saludos cordiales,

Emer

[Volver Arriba](#)

EJEMPLO

SERVICIO AL CLIENTE			
Objetivos de empresa	Descripcion	Ejemplo	SMART Ejemplos
Gente y Manejo de Talento	Auto – desarrollo Liderazgo de apoyo, Compromiso de empleados	Crear planes de desarrollo individual para los empleados para lograr mejoras en el desempeño laboral Establecer metas de desarrollo para los empleados Equipar a los jefes de línea para dirigir Asegurar reuniones uno a uno en retroalimentación de desempeño Asegurar el entrenamiento para el personal Gerente/ Jefe – sus responsabilidad Agentes – abiertos al entrenamiento – atender cursos y aplicar los conocimientos adquiridos	Para el periodo de Octubre 2018 a Marzo 2019, mejorar la experiencia de atención al cliente (medido, a través de tablas de puntuación) mediante la participación en entrenamientos agendados en cursos presenciales, sesiones en línea, equipos de aprendizaje, sesiones de seguimiento y retroalimentaciones. Logrando un puntaje mínimo del 85% de servicio al cliente en los contactos observados.
Calidad de Red	Dar seguimiento, documentar y escalar reportes de problemas reportados en nuestra red	Escalamiento de reportes en nombre de los clientes o de alguna otra área de la empresa – tarjetas de notas (Score cards) Agentes CSAT y NPS	Colaborar con el área técnica para reducir el número de incidencias de llamadas caídas y la latencia de red en un 5% para el periodo de Octubre 2018 a Marzo 2019; por medio de resolución de problemas, registro preciso y el escalamiento de quejas de clientes dentro de los cinco minutos posteriores a terminada la llamada.
Crecimiento de ingresos	Venta de productos y servicios	Equipos de aprendizaje, agentes de mejora - Lograr resolución al primer contacto	Implementar un programa de televentas, con llamadas salientes, con los agentes del Call Center, a más tardar Marzo de 2018
Monetizar los activos	Utilizar el portafolio de productos actual y el resto de activos, para aumentar los resultados de la compañía	Agentes incrementando ventas en las llamadas	Crear un agente que realice incremento en las ventas y ventas cruzadas. Implementar un plan y enviarlo a la alta Dirección de la compañía para su revisar la factibilidad y aprobación del mismo antes del 31 de diciembre de 2018.

[Volver Arriba](#)

RECURSOS HUMANOS			
Objetivos de empresa	Descripcion	Ejemplo	SMART Ejemplos
Gente y manejo de talentos	Auto – desarrollo Liderazgo de apoyo, Compromiso de empleados	Implementar HR World, Academia Digicel Implementar una actividad de compromiso con los empleados, por trimestre Entrenamiento para todo el personal en los mercados sobre Transformacion Digital – clarificando la transformación digital Implementar trimestralmente entrenamiento para los jefes de línea Mejorar los procesos de evaluación de desempeño Mejorar los procesos de reclutamiento para atraer el mejor talento	Implementar Digicel HRWorld en los mercados grandes, de la región del caribe a más tardar en Diciembre 2018; con un 95% de exactitud de los datos, 98% de los datos personales actualizados, el personal de RH entrenado, disponibilidad de manejo de reportes y campañas de sensibilización del personal completadas antes y después del lanzamiento
Calidad de Red	Dar seguimiento, documentar y escalar reportes de problemas reportados en nuestra red	Contratar los mejores talentos para cada uno de los roles, que coincida el talento con el rol Identificar las competencias críticas para cada tipo de trabajo definido (6 características claves) Implementar un programa de aprendizaje	<i>Contratar el 20% del total de candidatos para áreas de IT/Técnica, por trimestre, de la universidad</i> <i>Iniciar por lo menos con 10 pasantes (interns) por trimestre de IT/ Técnica</i> <i>Desarrollar/ ofrecer al menos 2 cursos de aprendizaje por año dedicado a áreas de IT/ técnica que históricamente son más difíciles de completar (por ejemplo, seguridad, IP/MPLS, etc.)</i>
Crecimiento de Ingresos	Impulsar el crecimiento de ingresos por medio de diferentes iniciativas	Implementar un programa de incentivos para el personal para impulsar el uso de productos o la adición de nuevos clientes	Implementar una campaña de concientización sobre los productos y servicios Digicel antes de Enero 2019, para motivar a los empleados a incrementar sus ingresos mensuales, por medio de un programa de venta de productos a familia y amigos. El éxito se mide por cada empleado que vende al menos 5 planes por mes
Monitización de Activos	Utilizar el portafolio de productos actual y el resto de activos, para aumentar los resultados de la compañía		

Disciplina de Costos	Consideración sobre cómo nos adherimos a los principios de las empresas en materia de costos. Consciente de nuestra contribución a los objetivos de costos de los departamentos en general.	Centralizar y racionalizar los procesos de Recursos Humanos, como la digitalización de la incorporación. Adherirse a las políticas de control de costos Buscar los empleados correctos Plan de compensación Planificación de la fuerza laboral Asociarse con patrocinadores para ejecutar programas de compromiso Manejo de costos de contratación	Revisar los procesos de reclutamiento y crear un plan de aprobaciones por parte de HRSLT para reducir los costos de reclutamiento en un 20% antes de marzo 2019.
----------------------	---	--	--

[Volver Arriba](#)

VENTAS			
Objetivos de empresa	Descripcion	Ejemplo	SMART Ejemplos
Gente y manejo de talentos	Auto – desarrollo Liderazgo de apoyo, Compromiso de empleados	Construir una estrategia de departamento Entrenamiento sobre venta de productos digitales Entrenamiento de auto desarrollo – etiqueta, creación de redes de trabajo Implementar planes de desarrollo de liderazgo de ventas Implementar reuniones mensuales de seguimiento de ventas Implementar programas de incentivo de ventas	Asistir a todas las sesiones capacitación y desarrollo programados, en un esfuerzo por completar los cinco niveles Capacitación de ventas para empresas alcanzando una nota del 90% en las evaluaciones del curso antes de marzo de 2019, alcanzando una nota del 90% en las evaluaciones del curso.
Calidad de red	Seguimiento, documentación y escalamiento de reportes de fallas en la red	Implementar Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA's) para el tiempo de inactividad del cliente Implementar Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA's) por escalamiento de fallas	Colaborar con el area tecnica para reducir la incidencia de llamadas caídas en un 5% y latencia de red en 5%, para el periodo de revisión de Octubre 2018 – marzo 2019, por medio de la resolución de problemas, el registro preciso y el escalamiento de los reportes de fallas de los clientes dentro de los cinco minutos posteriores al cierre de la llamada.
Crecimiento de Ingresos	Impulsar el crecimiento de ingresos por medio de diferentes iniciativas	Incrementar mensualmente la gestión de ventas Aumentar el ratio de ganancias Manejo de retención de clientes Manejo de calidad de venta	Para la evaluación de Octubre 2018 – Marzo 2019, incrementar 10% mensualmente la venta de datos en las cuentas asignadas, por medio de ventas ICT y el manejo del portafolio de productos digitales.
Monetizacion de Activos	Utilizar el portafolio actual de productos y otros activos para incrementar los resultados del negocio		
Disciplina de costos	Consideración de cómo nos adherimos a los principios de la empresa en materia de costos. Consciente de nuestra contribución a los objetivos de costos de los departamentos en general.	Manejo de SAC Implementar reuniones virtuales como primer punto de contacto Manejo de proyectos	Reducir el presupuesto de SAC en un 10% en el cuarto trimestre

[Volver Arriba](#)

FINANZAS			
Objetivos de empresa	Descripcion	Ejemplo	SMART Ejemplos
People and talent management	Desarrollo personal, liderazgo solidario, compromiso del empleado	<ul style="list-style-type: none"> - Entrenamiento de Gerentes - Capacitación de desarrollo de empleados. - Implementar actividades de Compromiso del Empleado. - Manejo de retroalimentación por desempeño - Capacitación en Gestión de Costos 	Participar en todos los entrenamientos y sesiones de desarrollo programadas, en un esfuerzo por completar el curso de transformación de finanzas antes de marzo 2019, alcanzando una nota del 90% en las evaluaciones de los cursos.
Calidad de red	Seguimiento, documentación y escalamiento de reportes de fallas en la red		
Crecimiento de Ingresos	Impulsar el crecimiento de los ingresos a través de diferentes iniciativas	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar los resultados de cuentas por cobrar - Margen de beneficio neto 	Desarrollo de políticas y procedimientos para impulsar la eficiencia Identificar las formas actuales de trabajo para determinar mejoras y lograr un trabajo más eficiente y rentable. (por ejemplo, eliminando recibos de sueldo en papel, reduciendo el consumo de energía en las instalaciones, especialmente después del horario laboral).
Monetización de Activos	Utilizar nuestra cartera de productos actual y otros activos para aumentar los resultados de la compañía.	<p>Implementar la política de venta de activos</p> <p>Revisar la política de manejo de la flota</p>	Implementar una política de reventa de activos para marzo de 2019.
Disciplina de costos	Considerar cómo nos adherimos a los principios de la empresa en materia de costos. Consciente de nuestra contribución a los objetivos de costos de los departamentos en general.	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión del manejo de la política de viajes, hacer cumplir el importe monetario para gastos - Gestionar el reclamo de gastos de viaje y el tiempo de liquidación efectiva. - KPI's de variaciones de presupuesto - Implementar la campaña de disciplina de costos - Manejo del departamento de costos (OPEX) 	Colaborar con recursos humanos para implementar una campaña de concientización de costos y una competencia de ahorros para enero 2019. A través de esta competencia cada departamento debe realizar una reducción de costos del 10% contra el presupuesto del trimestre

[Volver Arriba](#)

TECNICA e IT			
Objetivos de empresa	Descripcion	Ejemplo	SMART Ejemplos
Gente y Manejo de talento	Desarrollo personal, liderazgo solidario, compromiso del empleado	<ul style="list-style-type: none"> - Entrenamiento del personal - Implementar actividades de compromiso - Implementar desarrollo de jefes de linea 	Colaborar con Recursos Humanos y los proveedores externos para capacitar y certificar a 10 Ingenieros en el manejo de redes digitales para el periodo de Octubre 2018 a Marzo 2019
Calidad de la red	Creación, seguimiento, evaluación de documentos y escalamiento de problemas reportados en nuestra red.	<ul style="list-style-type: none"> - Controlar los ratios de llamadas caidas - Medir y controlar la latencia de red - Mejorar la penetración por sitio - Implementar acuerdos de niveles de servicio (SLA's) entre departamentos - 	Implementar un acuerdo de nivel de servicio con partes internas y externas interesadas, para diciembre de 2018 para asegurar una respuesta rápida y una resolución eficiente a fin de reducir la incidencia de llamadas caídas y la latencia de la red en un 15%.
Incremento de Ingresos	Impulsar el crecimiento de los ingresos a través de diferentes iniciativas	<ul style="list-style-type: none"> - Soporte comercial en la activación de productos y servicios. - SLAs dentro de los departamentos 	Implementar SLA entre el área técnica, Experiencia del cliente y Comercial para el desarrollo de productos antes de enero 2019.
Monetizacion de activos	Utilizando nuestra cartera de productos actual y otros activos para aumentar los resultados de la compañía	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar la vida util de los equipos 	
Disciplina de Costos	Considerar cómo nos adherimos a los principios de la empresa en materia de costos. Consciente de nuestra contribución a los objetivos de costos de los departamentos en general	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con las políticas de control de costos - Porcentaje de tiempo de inactividad no planificado - Porcentaje de efectividad operativa del equipo 	Reducir el costo de CAPEX en un 20% por medio de negociaciones y manejo de proveedores antes de enero 2019

[Volver Arriba](#)

COMERCIAL			
Objetivos de empresa	Descripcion	Ejemplo	SMART Ejemplos
Gente y manejo de talento	Desarrollo personal, liderazgo solidario, compromiso del empleado	<ul style="list-style-type: none"> - Formación de los empleados - Implementar actividades de compromiso del personal. - Desarrollo del gerente de línea - Entrenamiento digital 	Capacitar a todo el personal comercial en transformación digital y desarrollo de productos para febrero de 2018.
Calidad de Red	Creación, seguimiento, evaluación de documentos y escalamiento de problemas reportados en nuestra red.	<ul style="list-style-type: none"> - Participación en encuestas de red y canales de escalamiento 	
Crecimiento de Ingresos	Impulsar el crecimiento de los ingresos a través de diferentes iniciativas	<ul style="list-style-type: none"> - Lanzamiento de productos y promociones - Incrementar la frecuencia de compras - Mejorar la experiencia digital para incrementar el uso - Desarrollar una estrategia de productos digitales 	Incrementar los ingresos por uso de datos en un 20% para el periodo de Oct 2018 a Marzo 2019
Monetizacion de Activos	Utilizar nuestra cartera de productos actual y otros activos para aumentar los resultados de la compañía.	<ul style="list-style-type: none"> - Optimizacion de productos actuales 	Desarrollar un plan de optimizacion de productos para respaldar la estrategia de datos y enviarlo a la alta dirección para su aprobación e implementación hasta abril 2019.
Disciplina de Costos	Considerar cómo nos adherimos a los principios de la empresa en materia de costos. Consciente de nuestra contribución a los objetivos de costos de los departamentos en general	<ul style="list-style-type: none"> - Operar dentro de las guías de costo - Manejo de proyectos 	Revisar la function commercial para las iniciativas de ahorro de costos Crear e implementar un plan de ahorro/ eliminación de costos para diciembre 2018

[Volver Arriba](#)

COMPRAS			
Objetivos de empresa	Descripcion	Ejemplo	SMART Ejemplos
Gente y manejo de talento	Desarrollo personal, liderazgo solidario, compromiso del empleado	<ul style="list-style-type: none"> - Formación de los empleados - Implementar actividades de compromiso del personal. - Desarrollo del gerente de línea 	Capacitor a todo el equipo en pautas compras/ adquisiciones y control de costos antes de 31 de marzo de 2019
Network Quality	Seguimiento, documentación y escalamiento de problemas reportados en nuestra red.	<ul style="list-style-type: none"> - Creacion de SLA 	Implementar SLA's estandares de servicio para enero de 2019, en colaboración con los contratistas de mantenimiento y reparaciones de sitios, para identificar y resolver problemas de forma proactiva antes de las interrupciones de servicio.
Incremento de Ingresos	Impulsar el crecimiento de los ingresos a través de diferentes iniciativas		
Monetizacion de activos	Utilizar nuestra cartera de productos actual y otros activos para aumentar los resultados de la compañía		
Disciplina de costos	Considerar cómo nos adherimos a los principios de la empresa en materia de costos. Consciente de nuestra contribución a los objetivos de costos de los departamentos en general.	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar los contratos para el manejo de los costos de licencia - Crear asociaciones con proveedores - Implementar proceso para revisión de contratos actuales - Reduccion de costos 	Para el período en revisión, de octubre 2018 a marzo de 2019, coordinar y dirigir las negociaciones entre los proveedores y los departamentos asignados, para garantizar que las actividades se realicen de acuerdo con las directrices establecidas y dentro del presupuesto de CAPEX y OPEX, para lograr así un ahorro del 10% en cada presupuesto

[Volver Arriba](#)

FACILITIES			
Objetivos de empresa	Descripcion	Ejemplo	SMART Ejemplos
Gente y manejo de talento	Desarrollo personal, liderazgo solidario, compromiso del empleado	<ul style="list-style-type: none"> - Formación de los empleados - Implementar actividades de compromiso del personal. - Desarrollo del gerente de línea 	Asistir a las sesiones de capacitación y desarrollo programadas, en un esfuerzo por completar los cinco niveles del entrenamiento de Ventas de Negocio antes de marzo 2019, logrando una nota del 90% en las evaluaciones del curso.
Calidad de Red	Seguimiento, documentación y escalamiento de problemas reportados en nuestra red.		
Incremento de Ingresos	Impulsar el crecimiento de los ingresos a través de diferentes iniciativas		
Monetizacion de activos	Utilizar nuestra cartera de productos actual y otros activos para aumentar los resultados de la compañía	<ul style="list-style-type: none"> - Venta de activos retirados - Programa de beneficios para empleados 	Llevar a cabo al menos una venta de activos retirados, durante el período de revisión, para deshacerse de vehículos automotores, equipos técnicos obsoletos y otros artículos del inventario..
Disciplina de costos	Considerar cómo nos adherimos a los principios de la empresa en materia de costos. Consciente de nuestra contribución a los objetivos de costos de los departamentos en general.	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar las políticas de asignación de flotas - Revisar los subsidios de vivienda 	Revisar la cartera de proveedores y los procesos de gestión de flotas para identificar al menos tres oportunidades para ahorrar un 20% en el costo de gestión de flotas antes del 31 de marzo de 2019.

[Volver Arriba](#)

LEGAL			
Objetivos de empresa	Descripcion	Ejemplo	SMART Ejemplos
Gente y manejo de talento	Desarrollo personal, liderazgo solidario, compromiso del empleado	<ul style="list-style-type: none"> - Formación de los empleados - Implementar actividades de compromiso del personal. - Desarrollo del gerente de línea 	Diseñar y lanzar un sistema legal y regulatorio de gestión de conocimiento y colaboración para marzo de 2019.
Calidad de Red	Seguimiento, documentación y escalamiento de problemas reportados en nuestra red.		
Incremento de Ingresos	Impulsar el crecimiento de los ingresos a través de diferentes iniciativas	<ul style="list-style-type: none"> - Implementacion de SLAs 	Colaborar con Tecnología y Comercial para implementar un SLA a partir de enero de 2019 para brindar un soporte mejorado en la definición y diseño de las propuestas de servicio.
Monetizacion de activos	Utilizar nuestra cartera de productos actual y otros activos para aumentar los resultados de la compañía		
Disciplina de costos	Considerar cómo nos adherimos a los principios de la empresa en materia de costos. Consciente de nuestra contribución a los objetivos de costos de los departamentos en general.	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicar guías legales y reglamentarias a la organización para evitar contratiempos que cuestan honorarios de litigios - Proporcionar lineamientos de Funciones para evitar costo legal. 	Implementar un proceso de aprobación legal para contratos superiores a US \$ 60,000, a más tardar en enero de 2018; para reducir los gastos legales en un 5% en los contratos negociados con proveedores externos

[Volver Arriba](#)