

E-book



Cómo diseñar un SLA en **Industrias Financieras y Bancarias**

En las industrias financieras y bancarias, la confianza y la eficiencia son un factor clave. Imagina este escenario: un cliente busca resolver una consulta crucial sobre una transacción, pero la respuesta tarda en llegar, generando incertidumbre y afectando su confianza en la institución financiera. Aquí es donde entra en juego el **Service Level Agreement (SLA)**. La implementación efectiva del SLA se convierte en un pilar fundamental para garantizar operaciones fluidas y la satisfacción del cliente.

¡Sigue leyendo! Exploraremos los tipos de SLA, el impacto cuantificable de los SLAs y la planificación y personalización necesarias para adaptar estos acuerdos a las complejidades únicas de las instituciones financieras y bancarias.

¿Qué es el SLA?

El Service Level Agreement (SLA) **es un acuerdo formal entre un proveedor de servicios y su cliente que establece los niveles de servicio esperados**. Este acuerdo detalla los compromisos y responsabilidades de ambas partes, especificando métricas cuantificables para evaluar el rendimiento del proveedor de servicios. El SLA es esencial para garantizar la transparencia, la confianza y la satisfacción del cliente al establecer expectativas claras y medibles.

Los elementos clave del SLA incluyen:

- **los tiempos de respuesta**
- **la disponibilidad del servicio**
- **la velocidad de resolución de problemas**

Además, los SLAs suelen contener cláusulas que describen las consecuencias en caso de incumplimiento, brindando un incentivo adicional para mantener altos estándares de servicio.

Los tipos de SLA que existen son:

- **SLA basado en el tiempo**

Este tipo de SLA establece límites temporales específicos para la ejecución de servicios o la resolución de problemas. Puede incluir tiempos de respuesta, tiempos de resolución y otros indicadores temporales.

- **SLA basado en el desempeño**

Se centra en los indicadores de rendimiento clave (KPIs) para evaluar la calidad y eficiencia del servicio. Incluye métricas como la disponibilidad del servicio, la velocidad de procesamiento y la precisión.

- **SLA basado en la prioridad**

Este tipo de SLA clasifica los servicios según su importancia y establece niveles de prioridad. Puede asegurar una respuesta más rápida o mayores recursos para servicios críticos.

- **SLA basado en el cliente**

Personaliza los SLAs según las necesidades y expectativas específicas de cada cliente. Puede incluir requisitos exclusivos, tiempos de respuesta personalizados y métricas específicas para cada cliente.

- **SLA basado en el sector**

Ajusta los SLAs para cumplir con los requisitos y normativas específicas de un sector o industria particular. Por ejemplo, en instituciones financieras, los SLAs pueden centrarse en la velocidad de procesamiento de transacciones y la seguridad de datos.

- **SLA basado en el proceso**

Enfocado en servicios específicos o procesos dentro de una organización. Puede establecer métricas para áreas como el soporte técnico, la gestión de incidentes o la atención al cliente.

- **SLA Interno vs. Externo**

Distingue entre SLAs que se aplican internamente entre departamentos de una organización y aquellos que definen acuerdos con proveedores externos de servicios.

En las industrias financieras y bancarias, la implementación de SLAs es crucial debido a la naturaleza crítica y altamente regulada de sus operaciones. Estos SLAs pueden abarcar desde la velocidad de procesamiento de transacciones hasta los tiempos de respuesta en consultas de clientes. Dada la sensibilidad del tiempo y la necesidad de operaciones ininterrumpidas, los SLAs en este sector se centran en la eficiencia y la disponibilidad continua de los servicios.

5 beneficios de tener un SLA

Implementar un **Service Level Agreement** en instituciones financieras y bancarias no solo es una práctica recomendada, sino que también ofrece una serie de beneficios clave que **impactan positivamente en la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.**

1. Eficiencia operativa mejorada

El SLA establece claramente los tiempos de respuesta, resolución de problemas y otros indicadores clave de rendimiento. Esto lleva a una mejora significativa en la eficiencia operativa, ya que los equipos saben exactamente qué se espera y cuándo deben actuar.

2. Garantía de disponibilidad de servicios

Los SLAs pueden incluir cláusulas que garantizan un porcentaje mínimo de tiempo en que los servicios estarán operativos y accesibles. Para instituciones financieras, esto asegura la disponibilidad constante de servicios críticos, evitando interrupciones perjudiciales.

3. Transparencia y confianza

La transparencia en los compromisos y responsabilidades mejora la confianza entre el proveedor de servicios y el cliente. En el entorno financiero, donde la confianza es fundamental, el SLA establece un marco claro que fortalece las relaciones comerciales.

4. Reducción de errores operativos

Al establecer estándares precisos, los SLAs contribuyen a la reducción de errores operativos. En las instituciones financieras, donde la precisión es crítica, esta reducción se traduce en una mayor integridad de las transacciones y la protección de la reputación de la institución.

5. Satisfacción del cliente aumentada

Los SLAs bien definidos impactan directamente en la experiencia del cliente al garantizar tiempos de respuesta rápidos y servicios confiables. Clientes satisfechos son leales y están más dispuestos a confiar en la institución financiera para sus necesidades financieras, contribuyendo así al crecimiento y retención de la clientela.

Un SLA en instituciones financieras y bancarias va más allá de ser simplemente un acuerdo entre ambas partes, se trata de una herramienta estratégica que impulsa la eficiencia, construye confianza y mejora la experiencia del cliente.

¿Cómo diseñar un Service Level Agreement?

Diseñar un Service Level Agreement (SLA) en el sector de las industrias financieras y bancarias requiere un enfoque especializado.

Aquí te presentamos cómo elaborar un SLA efectivo:

- ➔ **Contexto regulatorio:** Comienza por tener un profundo conocimiento del marco regulatorio que rige el sector financiero. Asegúrate de que el SLA esté alineado con las normativas específicas y los requisitos de cumplimiento.
- ➔ **Definición de objetivos estratégicos:** Identifica y comprende los objetivos estratégicos de la institución financiera. Establece metas claras y alineadas con la visión y misión de la organización.
- ➔ **Métricas Clave de Desempeño (KPIs):** Define métricas precisas y cuantificables que reflejen el rendimiento esperado. Esto puede incluir tiempos de respuesta, disponibilidad del servicio, y otros indicadores clave que impacten directamente la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa.
- ➔ **Consideración del tiempo:** Es esencial establecer plazos y sensibilidades temporales precisas para cada métrica. Define claramente los límites de tiempo aceptables y las consecuencias por incumplimiento.
- ➔ **Monitoreo continuo:** Implementa sistemas de monitoreo en tiempo real para evaluar el cumplimiento del SLA. Esto permite una intervención inmediata ante desviaciones y garantiza la rápida resolución de problemas.
- ➔ **Revisión y actualización:** Establece un cronograma regular para revisar y actualizar el SLA. Las condiciones y necesidades pueden cambiar en el entorno financiero, por lo que es esencial ajustar el SLA para mantener su relevancia y efectividad.
- ➔ **Incorporación de cláusulas de resolución de conflictos:** Anticípate a posibles disputas especificando cláusulas claras para la resolución de conflictos. Estas cláusulas deben ser justas y equitativas para ambas partes involucradas.
- ➔ **Colaboración con los stakeholders:** Involucra a todas las partes interesadas, tanto internas como externas, en el proceso de diseño del SLA. Asegúrate de que todas las expectativas estén alineadas y se comprendan claramente.

➔ **Documentación:** Redacta el SLA de manera clara y exhaustiva. Incluye todos los detalles relevantes, especificando roles y responsabilidades, procesos de escalada, y condiciones de rescisión.

➔ **Capacitación:** Garantiza que todas las partes involucradas estén debidamente capacitadas y conscientes de los términos del SLA. La comprensión y aceptación de todas las cláusulas es fundamental para su implementación efectiva.

¡Confía en Adereso para seguir creciendo!

Contar con un aliado estratégico como Adereso se convierte en la clave para llevar tu Service Level Agreement a nuevos niveles de eficiencia y satisfacción del cliente. Optimizar el tiempo de respuesta se vuelve una realidad alcanzable gracias a las soluciones avanzadas que proporcionamos, **permitiéndote cumplir y superar los compromisos establecidos en tu SLA de manera consistente.**

Da el paso hacia la automatización y mejora tu servicio.

¡Prueba nuestra plataforma sin cargo durante 15 días!



www.adereso.ai