

ELIMINAR

- Falta de transparencia en procesos de mantenimiento.
- Enfoque rígido en los procedimientos estándar sin espacio para la innovación.
- Comunicación limitada con los clientes.
- Cultura organizacional resistente al cambio y la adaptabilidad.
- Falta de personalización en los servicios.

REDUCIR

- Tiempos de respuesta ante fallas
- Enfoque en la resolución de problemas después de que ocurren.
- alta de capacitación continua para el personal
- Insuficiente atención a las necesidades específicas del cliente
- Insatisfacción y quejas de clientes

MATRIZ ERIC

INCREMENTAR

- Enfoque proactivo en el mantenimiento preventivo y predictivo
- Comunicación y transparencia con los clientes sobre el estado de sus equipos
- Participación del cliente en el proceso de mantenimiento y toma de decisiones
- Cultura de innovación y mejora continua en la empresa
- Documentación y trazabilidad del servicio

CREAR

- Canales directos para recopilar opiniones y mejorar servicios constantemente.
- Promociones y ofertas especiales para atraer nuevos clientes.
- Servicios de valor agregado para diferenciar la oferta.
- Canales de comunicación digital para facilitar el contacto con el cliente.
- Políticas y estrategias de sostenibilidad ambiental

Matriz Eric

