



CASO CLIENTE



AGUAS CORDOBESAS

Highlights

Director del Proyecto

Laura Covaro - Jefe de Sistemas

Licenciamiento

35 Professional Qlik Sense

Referentes áreas internas

Carmen Broudeur, Gerente Comercial
Valeria Bolanumi, Supervisora Canales de Atención
Martín Israilevich, Responsable Gestión de la Información



Necesidad de IT:

Implementar una herramienta de analítica que permitiera la gestión de la información integral desde distintos repositorios de datos, pudiendo así **explotar datos con información válida**, actual y confiable.

Previamente a este proyecto, se realizaron pruebas de concepto con otros softwares de Inteligencia de Negocio no logrando el objetivo esperado.

La gran magnitud de información que generan los distintos sistemas de gestión que utiliza Aguas Cordobesas no permitía al usuario final encontrar la información centralizada y de fácil acceso. El tiempo dedicado a generar informes era demasiado y los resultados carecían de objetividad, no permitiendo tomar decisiones informadas en forma confiable y oportuna.





El proyecto Qlik comenzó con la **necesidad de nutrir de información confiable sobre la Atención al Cliente** desde los distintos canales disponibles con el objetivo de tomar magnitud de la utilización de los recursos destinados a esta tarea. Previo a la implementación de Qlik, no se disponía de información confiable y a tiempo, lo que ocasionaba demoras en la toma de decisiones e ineficiente uso de los recursos.

“Como resultado de la implementación de Qlik en Atención al Cliente, logramos optimizar la estructura de personal. Generamos perfiles funcionales múltiples que están disponibles para atender la demanda por afluencia simultánea de los diferentes canales de atención. Esto nos permite combinar eficientemente nuestra oferta de puestos disponibles para atención con la demanda de cada canal y momento del día, mejorando a su vez los tiempos de espera del cliente”

comenta Carmen Broudeur, Gerente Comercial.

Resultados a nivel operativo:

- Reducción en los tiempos de atención a los clientes
- Confección de informes online
- Análisis multidimensional de la información obtenida de distintas fuentes de datos.
- Optimización en los tiempos de supervisión en áreas operativas, logrando implementar TMO antes no incluido en la gestión.
- Visión integral de distintos canales de atención.
- Múltiples bases de datos en una misma plataforma., aumentando de esta forma el poder de análisis de la información.

El **Tablero de Afluencia** cuenta con la posibilidad de simular escenarios en base a una situación actual, **permitiendo aplicar simulaciones y determinar el comportamiento a futuro de métricas** como cantidad de puestos, tiempo de espera del Cliente, % de utilización efectiva de puestos y promedio diario de atenciones.

Luego del proyecto en el área de Atención al Cliente, se vió el potencial de Qlik para **automatizar el Tablero de Gestión en otras áreas de la empresa**, teniendo a la fecha implementados 6 Tableros con Indicadores:

- **Afluencia de Clientes:** objetivo principal es la gestión eficiente y eficaz de los recursos asociados a los distintos canales de Atención al Cliente como lo son Cajas y Atención Personalizada. Próximamente se agrega al análisis Atención Telefónica.
- **Tablero Diario:** en el mismo se lleva el control diario de la Cobranza vs. Presupuesto, Domicilios dañados, Producción m3, Reclamos, entre otras métricas.
- **Tablero Trámites:** objetivo es gestionar la cuenta corriente de los tramites asociados a los domicilios y las Tareas realizadas para darle solución a los mismos.
- **Tablero Tramites Extrajudiciales:** ídem anterior pero reducido a los del área legales de la compañía.
- **Distribución:** gestión de las vías de distribución de aguas potable y seguimiento de reclamos relacionados a cortes por imperfectos en la red de distribución.
- **Tablero Información Financiera:** gestión de indicadores claves en la gestión financiera de la compañía y análisis de desvíos sobre el seguimiento del presupuesto.