



Qlik 

CASO CLIENTE

flux-Q 

Highlights

Fundada en

2010

Operaciones

Latinoamérica
y Europa

Sector

Industria del
Conocimiento

Martin Zabaleta,
Gerente General flux-Q

Cecilia Caporaso,
Socia en Premodo (Partner DataIQ)



Flux-Q es una consultora moderna basada en el conocimiento, con foco en la gestión de esperas, productividad y eficiencia en el uso de los recursos, con el objetivo de asegurar la calidad en la atención de sus clientes mientras obtienen demostrables mejoras en su rentabilidad.



Clientes

Comercios que tengan atención a público, desde pequeños locales a grandes tiendas, tanto para los sectores del front como para los del back (Farmacias, Proveedores de productos de electricidad para industria, construcción y hogar).

Empresas/Organizaciones con sectores que atienden diferentes tipos de demanda, sea esta espontánea o programada, en industrias tales como Salud (Hospitales, Consultorios, Farmacias, Laboratorios de análisis clínicos), Servicios Públicos, Entes gubernamentales, Servicios Financieros, Sector retail en la industria de productos de electricidad entre otros.



Objetivo del proyecto

Generar modelos analíticos y reportes adaptados, flexibles y precisos, que den soporte y potencien los servicios de consultoría permanente que contratan los clientes de flux-Q.

Potenciar los servicios de consultoría permanente, tanto en cobertura como en periodicidad que se ofrece a los clientes a través de la generación de modelos analíticos y reportes flexibles adaptados a cada necesidad.





Martin Zabaleta, Gerente General de flux-Q cuenta con una extensa experiencia en el desarrollo de soluciones y servicios en el área de IT. Apasionado por su trabajo, afirma que su objetivo es aplicar esa experiencia en la resolución de un problema crítico, presente en múltiples negocios e industrias: cómo resolver las esperas de los clientes, poniendo foco en el manejo eficiente de tiempos y productividad de los recursos, cambiando el comportamiento de conjunto de estos.

“ Frecuentemente se confunde el concepto de esperas en la atención con baja productividad. En flux-Q trabajamos para lograr la mejor atención sin comprometer la rentabilidad, nos enfocamos en proveer las herramientas para orquestar los recursos en pos de los resultados ”

asegura Martín.

“ A través de los años y debido a que analizamos permanentemente la dinámica operativa de las organizaciones, hemos adquirido un conocimiento muy específico, que hoy brindamos a nuestros clientes para que resuelvan sus problemas ”

Consultado acerca de cuál es el planteo principal de los clientes que contactan a flux-Q, Martín explica:

“ Cuando las empresas que tienen flujos de atención a clientes con varias instancias notan un aumento en los tiempos de atención total del servicio, buscan como solución incorporar más personal. A lo largo de estos años hemos trabajado en el análisis específico de sus datos y a partir de allí, podemos demostrar que nuestra consultoría y nuestra propuesta de valor provee de resultados más efectivos para el negocio ”

Ese conocimiento, aplicado al software desarrollado por su empresa, fue complementado con la herramienta Qlik Sense para potenciar el análisis estadístico.

“ Qlik Sense nos permitió brindar en forma permanente toda esa experiencia a nuestros clientes, sin importar el volumen de la demanda. Crecimos en horas de análisis, que aumentan nuestro know how y podemos estar al lado de nuestros clientes ayudándolos continuamente, ya que liberamos recursos y tiempo que antes se dedicaban a tareas de carácter operativo ”

afirma Martín.

Premodo, Partner de Data IQ, fue una pieza clave para el proyecto. Cecilia Caporaso, socia de la empresa, presentó Qlik Sense a Martín junto con una propuesta sobre cómo la tecnología de Qlik, aplicada al tratamiento de los datos de flux-Q, podía hacer más eficiente tanto el negocio de sus clientes como la consultoría que la empresa ofrece y es su principal valor agregado. Sobre esa hoja de ruta se definieron los lineamientos de trabajo.

Una vez desarrollados los principales modelos analíticos, se quiso potenciar la dinámica de relacionamiento con Clientes mediante reportes diarios de análisis, utilizando N-Printing.

“ Lo importante es conocer el comportamiento y la información objetiva, detectar las causas de los desvíos y las oportunidades; el reporte debe llegar en el momento preciso y, en forma inteligente, a la persona correcta ”

comenta Zabaleta.

Flux-Q, como empresa de consultoría, fue volcando su conocimiento en una herramienta como Qlik Sense, muy bien programada, con procesos eficientes, a la vez que especializó a sus recursos consultivos en el análisis e interpretación de los hallazgos, transformándolos en vectores de cambio.

“ Lo que realizamos en flux-Q, es sacar a la luz ciertos eventos que llamamos desvíos en el comportamiento individual y de conjunto de los recursos. Que el empleado haga su trabajo en menos tiempo. El modelo de negocio así planteado, es un modelo sustentable que beneficia a los diferentes actores del servicio, dueños, empleados y clientes ”



La unión de las capacidades analíticas de flux-Q y Premodo potenció la visión estratégica del negocio: **¿Qué métricas son las adecuadas para cada industria? ¿Cuál es la dinámica de cada sector? ¿En dónde conviene incrementar los recursos (y en dónde no)? ¿Cuánto deben esperar nuestros clientes? ¿Con cuántos recursos por cada cliente debo llevar adelante la operación? ¿Hay problemas dentro de la operación que no estoy viendo?** Hoy esas preguntas tienen respuesta.

Estudio

Problemática que enfrentaba la empresa:

Flux-Q tenía datos valiosos sobre la operación de cada uno de sus clientes y conocimiento específico sobre el tema de manejo de esperas, sin embargo, el análisis de la información y generación de informes dependía de procesos manuales.

Falta de escalabilidad: La generación de informes manuales limitaba la capacidad de producción y por ende el crecimiento en cantidad de clientes. Un gran conocimiento, pero con serias dificultades de escalabilidad.

Las tareas operativas quitaban tiempo al análisis, diagnóstico y resolución de situaciones, el verdadero foco de la empresa.

Palabras claves sobre la problemática:

- Escalabilidad
- Trabajo manual
- Automatización
- Eficiencia
- Consultoría
- Esperas
- Rentabilidad



Análisis/proceso de implementación

Datos a destacar del proceso de implementación:

El análisis de aplicabilidad de las posibilidades que ofrece la herramienta Sense por parte del partner (Premodo) constituyó un diferencial muy importante en la decisión de adoptarla para desplegar la automatización pretendida. Cecilia Caporaso tuvo un profundo involucramiento en el entendimiento de la necesidad y las variables afectadas a la mejora buscada por flux-Q. Aplicando criterio, conocimiento y experiencia durante el desarrollo de la implementación se trabajó en los diferentes aspectos necesarios para dar las funcionalidades esperadas.

Mejoras obtenidas

La adopción de la herramienta QlikSense en la operación de flux-Q le permitió gestionar la propuesta de valor a sus clientes en forma personalizada y constante, factores determinantes en el logro de los resultados buscados.

Podemos concluir que flux-Q, acompañado por Premodo y Sense, se encuentra liderando la solución más novedosa del mercado para resolución de las esperas, brindando a sus clientes significativos beneficios, tales como:

1. Óptima rentabilidad.
2. La productividad de los recursos crece un mínimo de un 30% con el análisis de la herramienta, llegando a duplicar en muchos casos.
3. El uso de recursos se efficientiza. En un modelo tradicional sin flux-Q el uso de los recursos no supera nunca el 50% del tiempo contratado.
4. Los tiempos de espera del cliente disminuyen y tienden a desaparecer.