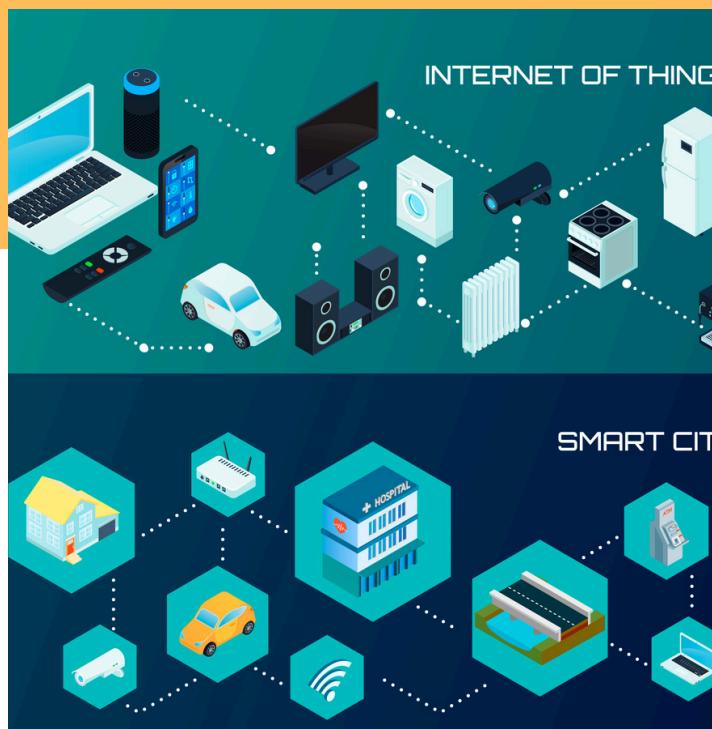


# MEJORA DE PROCESOS

## CAPTURA DEL CONSUMO



¿Has vivido alguna de estas situaciones?

- Nombre mal escrito del cliente, dirección equivocada, o números de teléfono erróneos.
- Confusión en el código del producto, tamaño, color o cantidad solicitada.
- Errores en la aplicación de descuentos, promociones generar insatisfacción del cliente.
- Si el cliente no recibe una confirmación de su pedido o consumo si no se le informa sobre el estado del mismo, puede sentirse descuidado y pierde confianza.
- El sistema para capturar es lento o propenso a fallas, generar retrasos y frustración.
- El sistema de captura no está integrado con otros sistemas de la empresa, generar incoherencias en la información y dificultar la gestión.

Acciones tomadas:

- Implementación del Sistema IoT (Internet of Things)
- Equipo de personas para implementar el proyecto.
- Reorganización, documentación del proceso.
- Contratación de empresas para la captura de información.
- Actualización de datos de los clientes.
- Geolocalización de los puntos de clientes.
- Actualización de las direcciones de manera estructurada.
- Organización de rutas.
- Centralización de solicitudes del cliente.
- Registro y control de cada eventualidad para mejorar.
- Mejoras en los sistemas y aplicaciones, flujos de trabajo.
- Alertas y notificaciones automatizadas.
- Controles internos.
- Evaluación del proceso.
- Plan de contingencia.
- Informes periódicamente.

### Resultados:

Una operación de cultura organizacional con crecimiento por muchos y un alto volumen de 50,000 transacciones anuales de captura de consumo recurrente a clientes a nivel nacional, se transformó en un nuevo modelo logístico óptimo de administración de capturación de datos híbrido por zonas estable, consistente, eficiente y confiable con recurso interno y complementando con empresas externas dedicadas.

Se logró un ahorro mensual promedio del 30%, con un margen de error en los datos de menos del 1%, mejorando el proceso de facturación de ventas de un trabajo realizado antes de 30 días a 17 días hábiles, incremento en los ingresos, reducción de las notas crédito por error en los datos, trayendo ahorros significativos de gastos de horas extras, electricidad, autos, mantenimientos, mejoró la liquidez, satisfacción de los clientes en el servicio.