

CASO DE ÉXITO



Automatización detección clientes potenciales consumo masivo

1. Contexto

Empresa líder de consumo masivo instauró como una de sus metas del año aumentar el número total de clientes para los canales HORECA (Hoteles, Restaurantes y Casinos) y Canal Tradicional. Sin embargo, no contaba con una estructura formal de captación ni una herramienta que permitiera apoyar la búsqueda de estos clientes, haciendo este proceso altamente manual, arbitrario e ineficiente.

2. Meta

Generar una herramienta para la identificación de clientes nuevos para la compañía, mapeándolos según se ubicación geográfica y priorizando según distintas variables. Definir e implementar un sistema de captación para maximizar la conversión y otros KPI's de éxito de las oportunidades identificadas.

3. Solución

La primera fase se enfocó en levantar información externa, a través de la extracción de patentes comerciales para identificar todos los negocios presentes en el país y filtrar aquellos que correspondían a los clientes objetivos. Teniendo esa información, se desarrolló una herramienta en Power BI que permitía georreferenciar, segmentar por zona, priorizar según valor de la zona y asignar sectores a los captadores para visitar a los clientes. En la visita se generó un formulario que permitía ir complementando la herramienta con el status de cada cliente y más detalle de su potencial de venta. Para la implementación de la herramienta se creó una nueva figura de captador bicanal, que permitía aprovechar las visitas para atraer clientes para los dos canales priorizados

4. Resultados

La herramienta tuvo resultados extraordinarios en poder identificar y capturar nuevas oportunidades de negocio:

- 47.000 nuevas patentes sólo en RM
- 28.000 potenciales nuevos clientes
- 120 nuevos clientes en el primer mes de piloto con un solo captador dedicado

