



# CASO DE ÉXITO: FLOW TRACK

Se desarrolló un modelo que analiza los flujos de contacto con clientes para eliminar repeticiones innecesarias. **Este modelo de análisis de flujo está basado en la metodología Sankey**, con el objetivo de identificar y corregir ineficiencias en el proceso de contacto con clientes.

## DESAFÍO

Durante campañas anteriores, muchos clientes **manifestaron su inconformidad por recibir múltiples llamadas**, incluso después de haber donado o rechazado la oferta.

Esta situación no solo generaba molestias y quejas, sino que también afectaba la eficiencia operativa y la percepción del servicio.

## LA SOLUCIÓN: FLOW TRACK

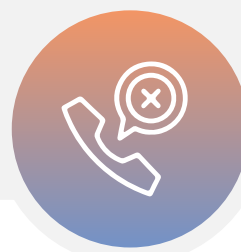
Para enfrentar este reto, **el equipo de analítica desarrolló Flow Track**, un modelo de análisis de flujo basado en la metodología Sankey. Este modelo permitió:



Visualizar los caminos que seguían los clientes durante los intentos de contacto.



Identificar rutas ineficientes y repeticiones innecesarias..



Diseñar estrategias para evitar llamadas redundantes.

El modelo fue construido en Python y segmentó a los clientes únicamente por su tipo de contacto, **sin aplicar filtros adicionales**, lo que simplificó su implementación y análisis.

## RESULTADOS



### 85% DE REDUCCIÓN

en quejas por llamadas repetidas.



### MEJORA SIGNIFICATIVA

en la experiencia del cliente.



### OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS

del equipo operativo.



### MAYOR EFECTIVIDAD

en las campañas de donación.



## CONCLUSIÓN



**Flow Track no solo resolvió un problema operativo**, sino que transformó la forma en que se gestionan los contactos con nuestros clientes.

**Con estrategias más claras y datos más estratégicos**, se logró una comunicación más eficiente y mejor recibida.