

Tablero comando para medición de satisfacción del cliente aplicando Business Intelligence (BI) en generadora de energía

Keegan, Guillermo
Maestría en Administración de Empresas
guillermo.keegan@gmail.com

► Tema

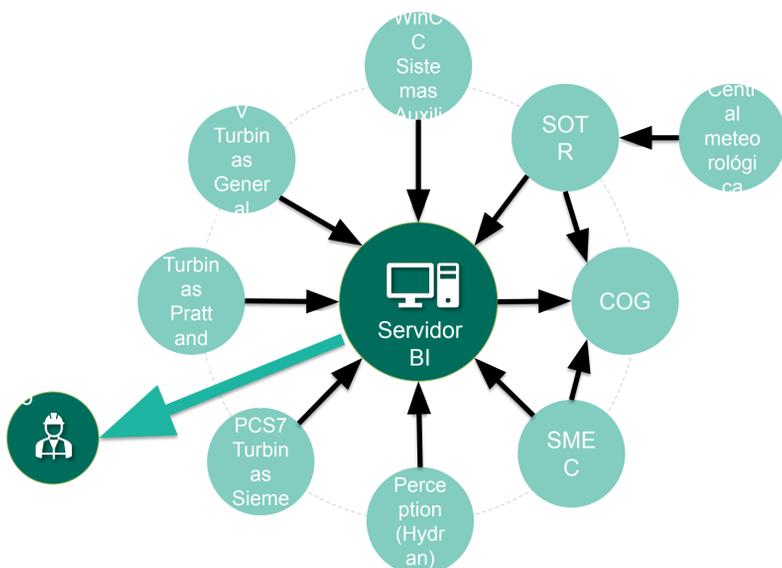
Medición de la satisfacción del cliente en una generadora de energía eléctrica utilizando Business Intelligence (BI).

► Objetivos

Desarrollar un tablero de comando basado en BI para medir de manera objetiva la satisfacción del cliente CAMMESA y mejorar la toma de decisiones en una generadora de energía eléctrica.

► Método

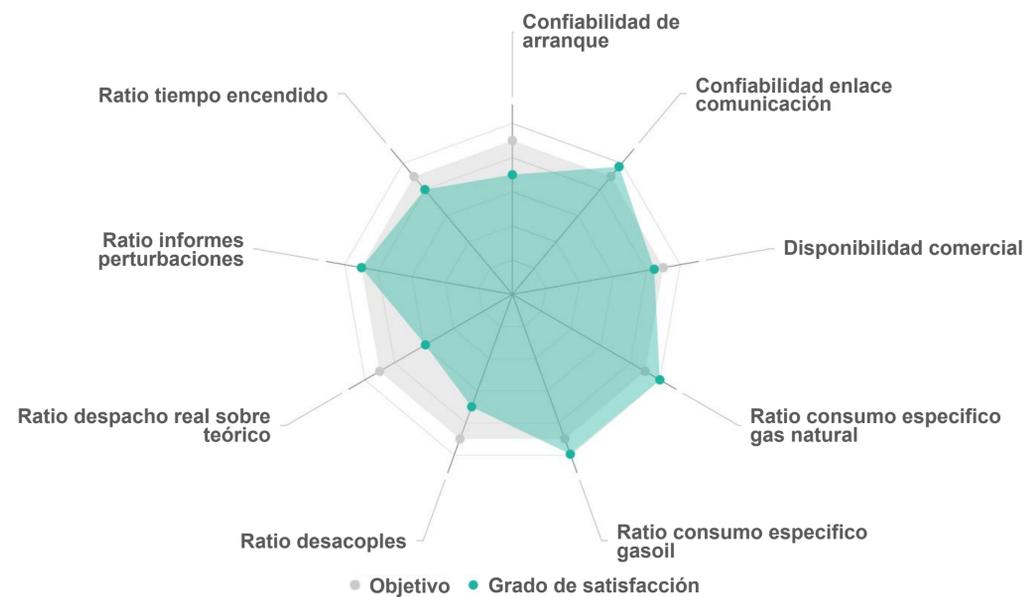
Realización de un diagnóstico de la situación actual, revisión documental y entrevistas con el personal involucrado. Investigación de herramientas de BI y selección de la más adecuada. Implementación de un sistema automatizado de recolección, procesamiento, almacenamiento y visualización de datos.



Promedio Satisfacción del cliente



Componentes de la satisfacción del cliente



► Principales resultados

Es factible medir el grado de satisfacción del cliente CAMMESA empleando herramientas BI. Automatización exitosa de 5 indicadores claves de desempeño relacionados con la disponibilidad, el despacho, estado enlaces de comunicación y el consumo de combustible. Considerando el promedio de estos 5 indicadores, el cliente posee un grado de satisfacción del cliente promedio del 77,5%. Se habilitaron acciones correctivas rápidas, como detección temprana de rotura de caudalímetros y acciones preventivas, como verificación de los enlaces de comunicación y generación notificaciones o alarmas a celulares. Impactos económicos positivos y mejora en la comunicación y eficiencia de la gestión. Se quita carga administrativa al sector operaciones.

► Discusión

La implementación del sistema BI ha transformado la toma de decisiones, enfrentando desafíos como la resistencia al cambio y la falta de experiencia interna en BI. Se resalta la importancia de la definición precisa de indicadores y la integración de fuentes de datos.