

Mr-Bubo

Casos de Éxito



Resumen

País: Argentina

Industria: Alimenticia

Perfil de la Organización

Helacor es la empresa de la cadena de helados GRIDO con más de 1400 franquicias en Argentina, Chile, Uruguay y Paraguay.

Situación

Por la amplitud geográfica, su necesidad era mejorar el soporte a la gran cantidad de reclamos, requerimientos y consultas de tipo operativo.

Solución

Se implementó Mr-Bubo, una solución multiplataforma para la gestión de eventos, lo que permitió optimizar la productividad de las áreas de la empresa y mejorar la comunicación entre todos los participantes del proceso.

Beneficios

- Optimización y formalización de los procesos de comunicación.
- Reducción de costos operativos.
- Trazabilidad y control permanente de los eventos.
- Automatización en el proceso de gestión de incidentes.
- Mejor control a nivel geográfico.



"Mr Bubo es una herramienta muy eficaz para la gestión de los requerimientos y la comunicación interna. Nos ayudó a la formalización de los procesos de gestión y aportó un gran cambio cultural a la empresa gracias a la facilidad para el usuario de auto gestionar los requerimientos".

Lic. Ricardo Cortes, Responsable de Comunicación Institucional



Contexto

Helacor es la empresa franquiciante de la marca de helados GRIDO (<http://www.gridohelado.com.ar/>), que nace en la Ciudad de Córdoba a principios del siglo XXI.

En el año 2000 comenzó con su primera franquicia y, actualmente cuenta con más de 1400 en Argentina, Chile, Paraguay y Uruguay.

Ante la amplia distribución geográfica, la empresa recibía una gran cantidad de reclamos, requerimientos y consultas mensuales, de tipo operativo, administrativas, de logística, etc. Esta situación presentó una necesidad de mejora tanto en el soporte como para hacer seguimiento a dichos incidentes.

Situación

Dado su gran expansión en cuanto a cantidad de franquicias, Helacor se encontró frente a una problemática con respecto a sus procesos de comunicación y la relación empresa - franquiciante. Inicialmente, todos los pedidos de las franquicias ingresaban por vía telefónica o email y eran resueltos de manera individual mediante un proceso manual. Esta metodología informal, conllevaba una ineficiente organización en los procesos de gestión y no les permitía llevar un control de cada uno de los temas con la calidad esperada.

Esta situación necesitaba una solución urgente, sobre todo porque continuaban los planes de expansión geográfica.

Solución

En base a los objetivos de la empresa se planteó en primer lugar, formalizar la comunicación con las franquicias y, en segundo lugar, mejorar la productividad de las diversas áreas administrativas de Helacor, que invertían gran parte del tiempo gestionando los requerimientos de los franquiciados.

Ante esta problemática, se implementó **Mr-Bubo** (www.mr-bubo.com) bajo el nombre **Contacto Grido**, donde se planteó el objetivo de optimizar los canales de comunicación y automatizar los procesos de gestión de eventos, para priorizar, ordenar, dar

seguimiento y obtener estadísticas a los diferentes pedidos para poder mejorar la gestión.

Mr-Bubo es una solución multiplataforma, que permite a los responsables de las franquicias generar procesos de comunicación, de diferente índole (comercial, producción, etc.) con información detallada por medio de distintos canales, como la aplicación Mobile, el sitio web o la interfaz de carga para call center.

Mediante la definición de perfiles y actividades acordes al proceso de gestión de eventos de Helacor, se lograron administrar en un único sistema todos los incidentes provenientes de diversas franquicias.

La implementación se dividió en distintas etapas. Las primeras semanas trabajamos en la definición del proceso y los tipos de eventos a gestionar. Finalizada esta etapa se incorporó a las franquicias según la región. Para poder enfrentar el cambio cultural que significaba para la organización y sus franquicias, la implementación fue gradual. A los 8 meses, todos los franquiciados de Argentina ya se encontraban utilizando **Mr Bubo**, o **Contacto Grido**, nombre elegido por el cliente.

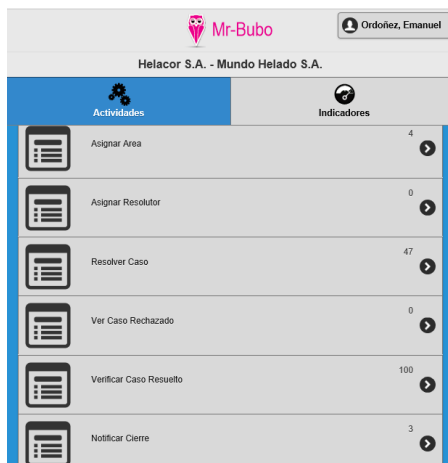


Tras la implementación de la plataforma, los franquiciados disponen de una solución para autogestionar solicitudes a través de distintos medios



como APP Mobile (Android, iPhone, Windows) o desde un portal web. Estos canales hicieron que la aceptación sea un éxito debido a su facilidad de uso.

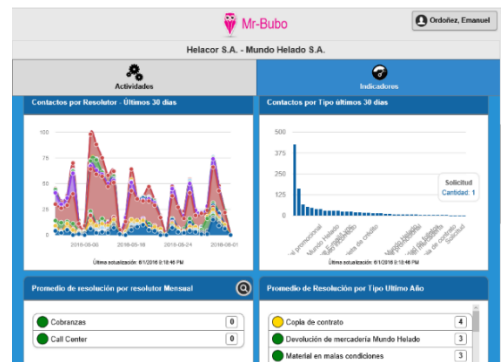
Internamente se logró una optimización del proceso de atención de eventos, esto gracias a las características de administración de procesos que posee **Mr-Bubo**, lo que permite que de acuerdo al tipo de evento ingresado se notifique y asigne la tarea a quien corresponda, se pueda gestionar y solucionar de una forma ordenada y simple brindándole a cada participante información precisa sobre cantidad de pendientes, fechas esperadas de finalización entre otras.



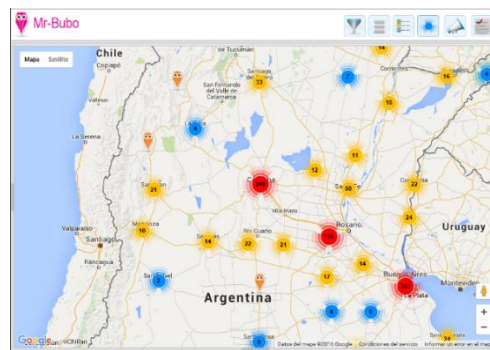
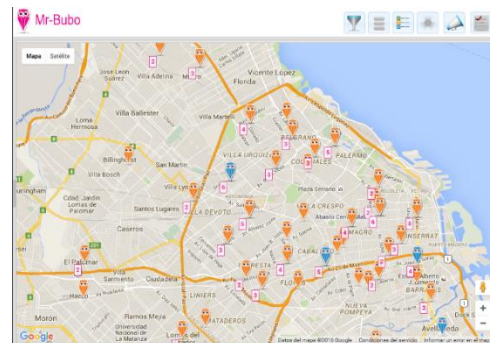
Gracias a la plataforma de automatización de procesos integrada es posible realizar cambios en el proceso y adaptar el mismo a nuevas mejoras y necesidades de una forma simple y veloz.

Una de sus funcionalidades, la **Comunicación push**, permite a Helacor dibujar zonas dentro del mapa, agrupando eventos a partir de una lógica determinada y enviar notificaciones push a los dispositivos móviles, haciendo más eficaz la gestión de la comunicación.

Gracias a los **indicadores claves de performance (KPIs)** los responsables del proceso disponen de un tablero de información para llevar un monitoreo permanente del estado del proceso, observar la actualización en línea de cada uno de los eventos registrados y configurar acciones de ejecución automática ante la detección de valores anormales, teniendo una mayor capacidad de control del proceso.



Con el reporte **Mapa de Eventos** se visualizan todos los incidentes georreferenciados, obteniendo así un panorama general de pendientes de cada región.



Dado que **Mr-Bubo** es un servicio de software multiplataforma que se ejecuta en la nube, no requiere de inversión en infraestructura. Permanentemente recibe actualizaciones y mejoras de nuevas funcionalidades de manera automática.



Beneficios

Mr-Bubo ayudó a Helacor a formalizar la comunicación y automatizar los procesos de gestión brindándole una solución para su operación diaria.

La implementación reportó los siguientes beneficios:

- 📍 **Comunicación eficiente entre la empresa y los franquiciados.**
- 📍 **Mayor productividad en todas las áreas de la compañía.**
- 📍 **Formalización y automatización de los procesos de gestión.**
- 📍 **Reducción de costos operativos.**
- 📍 **Obtención de reportes y estadísticas que permiten analizar y solucionar los problemas de base.**
- 📍 **Cambio cultural y aceptación positiva gracias a la facilidad de uso tanto de la app como la web.**
- 📍 **Mayor control de la gestión a nivel geográfico.**
- 📍 **Reducción de la carga administrativa y el trabajo manual al reemplazar viejas metodologías.**

