



Estadísticas

Las **estadísticas de FLOWww** te ofrecen un excelente panorama de tu negocio y del comportamiento de tus clientes para que puedas tomar decisiones en el momento más adecuado.

Podrás obtener listados completos para analizar diversos filtros y criterios, así como acceder a informes ejecutivos de comisiones y de rentabilidad, con edición de objetivos, datos gráficos sobre facturación, clientes, nº de ventas, valor medio del ticket, flujo de clientes nuevos, además de consejos para que puedas tomar nuevas decisiones.

Listados

Aquí contarás con diversas estadísticas pensadas para responder tus principales dudas y ofrecer todos los datos relacionados con tu negocio permitiéndote conocer más tu negocio y ayudándote a **trazar nuevas metas**.

Para acceder a tus estadísticas, dirígete a Estadísticas y selecciona **Listados**. Para poner en práctica esa herramienta define primero la fecha inicial e final de la que quieres obtener los resultados estadísticos; podrás buscar una estadística por el periodo de tiempo que desees.

A continuación seleccionamos la clínica la cual deseamos los datos - si tenemos más de una clínica y deseamos obtener los resultados estadísticos de todas ellas en conjunto, seleccionamos la opción todas las clínicas - en caso contrario seleccionamos la clínica deseada.

En desglose podremos obtener la estadística agrupada por una de las opciones disponibles, **por día, por mes o por clínica**. Por día serán presentados los resultados de cada día del periodo buscado, por mes serán presentados los resultados de cada mes dentro del periodo informado y si seleccionamos por clínica serán presentados los resultados de cada clínica, dentro del periodo informado.

En indicador podremos escoger el que más se adapta a nuestra necesidad dentro de los indicadores disponibles, vea que los indicadores con sigla DCM podrán ser visualizados por día, mes y clínica como vimos anteriormente. En ordenar por, podremos definir la orden en el cual deseamos obtener la estadística, por desglose o por cantidad para que la estadística sea generada por cantidad de mayor para menor, al hacer un clic en calcular FLOWww le listará y le mostrará en pantalla el resultado de los cálculos estadísticos.

Este mismo resultado y con los desgloses indicados lo podremos exportar a una archivo tipo **Excel**, haciendo un clic en exportar.

Iremos ahora viendo cada uno de los indicadores disponibles para ir entendiendo correctamente cada uno de los datos que nos proporcionará.

Indicador 1.1.1: Nº total de clientes nuevos (DMC) – Esa estadística informa la cantidad de clientes nuevos que han sido dados de alta en el sistema entre la fecha inicial e final indicada, este indicador puede ser desglosado por día, mes y clínica, al exportar al Excel obtenemos una planilla con los mismos campos.

Indicador 1.1.2: Nº total de primeras sesiones (DMC): Esa estadística muestra el nº de clientes que realizaran un tratamiento en la clínica en el periodo indicado. La primera sesión corresponde a la primera vez que validamos un tratamiento a un cliente. Esa estadística puede ser discriminada por día, mes e clínica, en caso que no escojamos ninguna de esas opciones mostrará el total de las primeras sesiones de la clínica o clínicas.

Indicador 1.1.3: Nº total de primeras compras (DMC): Esa estadística muestra el nº de clientes que realizaran la primera compra en el periodo seleccionado. La primera compra de un cliente, se considera tanto la adquisición de un producto o como la realización de un tratamiento que se genere una factura.

Indicador 1.2: Desglose de respuesta. ¿Cómo nos ha conocido? Esa estadística muestra un resultado de repuestas de la pregunta ¿Cómo nos ha conocido?. El listado variará en función de las opciones que tengamos configuradas como respuestas. Esas opciones pueden ser modificadas en la opción configuración >> Catálogo de procedencia.

Indicador 1.3: Desglose de códigos postales: Esa estadística muestra un listado de los códigos postales de los clientes. En el listado podrá ser observado cuantos clientes se dieran de alta con el mismo código postal entre las fechas indicadas. Esa estadística no es desglosable. Solo se utilizan los filtros por fecha e clínica.

Indicador 2.1: Nº medio de sesiones por tratamiento: Esa estadística muestra un listado de tratamientos y el cálculo medio de la cantidad de sesiones realizadas por los clientes dados de alta entre a la fecha inicial e final indicadas. Esa estadística no es desglosable. Solo se utilizan los filtros por fecha e clínica. Al exportar para el Excel obtenemos un archivo con los mismos campos.

Indicador 2.1.2: Nº medio de sesiones por tratamiento (fecha de tratamiento): Diferente de la estadística anterior esta mostrará un listado de tratamientos, el cálculo medio de la cantidad de sesiones realizadas por tratamiento.

Indicador 2.2.1: Nº total de clientes por nº de sesión (fecha alta): Esa estadística mostrará el nº de clientes dados de alta en el sistema entre dos fechas con tratamientos recibidos. Esa estadística no es desglosable. Al exportar para el Excel obtenemos una planilla con os mismos campos.

Indicador 2.2.2: nº total de clientes por nº de sesión (Fecha tratamiento): Está estadística mostrará el número de clientes con tratamientos recibidos en el periodo indicado por el nº de sesión en que se encuentra. Puede obtenerse de una clínica o de un conjunto de ellas. Esa estadística no es desglosable.

Indicador 2.3.1: Nº total de clientes por tratamiento (fecha/alta): Diferente de la estadística anterior aquí podrás obtener un listado de nº de clientes dados de alta en el sistema entre dos fechas, con tratamientos recibidos. Puede obtenerse de una clínica o de un conjunto de ellas. Esa estadística no es desglosable. Al exportar para el Excel obtendremos una planilla con los mismos campos.

Indicador 2.3.2: Nº total de clientes por tratamiento (Fecha de tratamiento): Ese listado es útil para saber el nº de clientes por tratamientos recibidos en el período informado. Esa estadística no es desglosable. Al exportar para el Excel obtenemos una planilla con os mismos campos.

Indicador 2.4: Nº medio de tratamientos por clientes: Esta estadística muestra un listado en lo cual aparecerá la clínica o el conjunto de clínicas seleccionadas junto a un cálculo que muestra la media de tratamientos y zonas de aplicación laser realizadas en la clínica.

El cálculo de esa media se realiza de acuerdo con los tratamientos realizados por clientes que se dieron de alta ente la fecha inicial e final informada y el número de tratamientos y de aplicación laser ofertados por la clínica. Esa estadística es desglosable por clínica. Al exportar para el Excel obtenemos una planilla con os mismos campos.

Indicador 2.5: Tiempo medio de duración de tratamientos por minuto: Esta estadística muestra un listado de los tratamientos y un cálculo de la duración media de los mismos registrados en el sistema.

Indicador 2.6: Desglose de nº de sesiones asistidas por tratamiento: Esa estadística muestra un listado de los tratamientos e zonas de aplicación con un recuento de sesiones asistidas de los tratamientos. La s sesiones asistidas son reconocidas por el sistema al validar la cita en la agenda.

Por lo tanto el listado mostrará los tratamientos y zonas de aplicación laser con sesiones asistidas (citas validadas) y la cantidad de citas, entre la fecha inicial e final indicadas. Esa estadística no es desglosable. Solo se utilizan los filtros por fecha e clínica. Al exportar para el Excel obtenemos una planilla con os mismos campos.

Indicador 2.7: Desglose de nº de sesiones asistidas por auxiliar y tratamiento: Esta estadística muestra un listado de la cantidad de tratamientos o zonas de aplicación laser realizados por los auxiliares de la clínica. Tratase de un listado en que muestra una relación de los auxiliares y los tratamientos que realizaran en el período pesquisado. Esa estadística no es desglosable. Solo se utilizan los filtros por fecha e clínica. Al exportar para el Excel obtendremos una planilla con os mismos campos.

Indicador 3.1: Porcentaje de citas no asistidas (DMC): Esa estadística muestra la cantidad de citas no asistidas entre la fecha inicial e final en la clínica seleccionada. Las citas no asistidas deben ser marcadas como no asistidos como tales (no asistida) en el sistema. Esta estadística es desglosable por día, mes y clínica. Al exportar para el Excel obtendremos una planilla con os mismos campos. Es interesante en esta estadística destacar el campo del porcentaje, ya que puede ser una información relevante.

Indicador 3.2: Nº medio de minutos de retraso (DMC): El listado mostrará la cantidad de minutos de retraso entre la fecha inicial e final de la clínica seleccionada. Esta estadística muestra la cantidad media de minutos de retrasos de las sesiones agendadas, registrados en el sistema. El listado mostrará un cálculo medio de minutos de retraso registrados entre la fecha inicial e final informada por usted en la clínica seleccionada.

Indicador 3.3: Porcentaje de ocupación de slots (DMC): Esa estadística muestra la cantidad de slots que fueran ocupados en la agenda contando también los slots bloqueados. Serán slots ocupados aquellos marcados con una cita tanto de tratamientos como de aplicación laser y también los slots bloqueados.



Indicador 3.4: Porcentaje de ocupación de slots sin bloqueos: Esta estadística muestra la cantidad de slots que fueron ocupados en la agenda. Son slots ocupados aquellos marcados con una cita, no contamos los slots con bloqueo.

Indicador 4.1: Facturación total: esta es una de las estadísticas más interesantes, ya que nos muestra la cantidad total facturada, entre la fecha inicial y final.

Indicador 4.1.2 Ventas totales: Esta estadística muestra el total de ventas del periodo informado. Podremos ordenar esa estadística por las ventas totales del día, del mes o por clínica.

Indicador 4.3: Porcentaje de facturación de bonos sobre total (DCM): Esa estadística muestra una estimativa del valor de las sesiones que realizan los clientes entre las fechas indicadas, pagadas con bonos. Para realizar este cálculo se obtiene el valor de la sesión, que es el resultado de dividir el valor del bono por el número de sesiones.

Es importante en esa estadística destacar el campo del porcentaje, ya que puede ser una información muy relevante. El total por el cual se calcula el porcentaje es por el total facturado.

Indicador 4.4: Desglose de facturación por tratamiento: Esta estadística muestra el listado de tratamientos junto con facturación de esos productos entre una fecha inicial y final de la clínica o clínicas seleccionadas.

Es preciso tener en cuenta en el momento de analizar los resultados de esas estadísticas que no se contemplan las facturas rectificativas ya que esas se realizan manualmente y no se descuentan de ningún producto o familia determinada.

Así que no debemos tomar este cálculo como facturación total. Al no contar con las facturas rectificativas el total de la facturación puede no coincidir con la estadística 4.1 que sí mostrará la facturación total real.

Indicador 4.5: Desglose de facturación por auxiliar de tratamiento: Esta estadística muestra el listado de los auxiliares que realizaran tratamientos o área de aplicación laser junto a su valor facturado entre la fecha inicial e final en la clínica seleccionada.

El listado mostrará la facturación de los tratamientos que realizaran esos auxiliares en el sistema. Es importante tener en cuenta que si la sesión fue pagada con un bono (y por tanto fue generado un ticket a cero) el cálculo del importe correspondiente a la sesión del bono se le añadirá al auxiliar también como facturado. Este cálculo es el valor de la compra del bono dividido entre el número de sesiones que constaba en el momento de la compra.

Indicador 4.6: Desglose e facturación por familia: Esta estadística muestra el listado de las familias al cual pertenece los productos (incluido a los que no pertenece a ninguna familia), junto a la facturación de esos productos entre una fecha inicial y final en la clínica seleccionada.

Es preciso tener en cuenta las facturas rectificativas para analizar los resultados de estas estadísticas. Las facturas rectificativas son realizadas manualmente, no son descontadas de ningún producto o familia por lo tanto no se contemplan en ese cálculo de facturación, al no contar con el total de facturación puede no coincidir con la estadística 4.1, que sí muestra su facturación total y real.

Indicador 4.7: Desglose de beneficio neto por auxiliar de tratamiento: Esta estadística muestra el listado de los auxiliares que realizaran tratamientos junto al cálculo de beneficio neto de la facturación de éstas entre la fecha inicial e final de la clínica seleccionada. El listado mostrará la facturación de estos tratamientos, restando el coste bruto, correspondiente a cada auxiliar.

Hay que tener en cuenta que si la sesión ha sido pagada con un bono (y por lo tanto ha generado un ticket a cero) el cálculo del importe correspondiente a la sesión del bono se le añadirá al auxiliar como facturado.

Este cálculo es el valor de compra del bono dividido entre el número de sesiones del que constaba en el momento de su compra. Para que la estadística nos dé un resultado óptimo es imprescindible indicar el coste bruto de cada uno de los tratamientos que realizamos en nuestro centro. Para ello nos iremos a Configuración – Tarifa – Productos, y en la ficha del tratamiento indicaremos este dato en el campo correspondiente.

Indicador 4.8: Desglose de facturación por vendedor: Esta estadística muestra el listado de los vendedores que aparecen en el sistema como usuarios que han realizado ventas, junto con la facturación de estos productos, entre la fecha inicial y final en la o conjunto de clínicas seleccionadas. Al analizar los resultados de esta estadística de facturación hay que tener en cuenta que no se contemplan las facturas rectificativas, por lo tanto el total de la facturación puede no coincidir con la estadística 4.1 que sí mostrará la facturación total real. En este caso de las facturas rectificativas tampoco se tiene en cuenta que vendedor fue el que las rectificó.

Indicador 4.9: Desglose de facturación y unidades vendidas por producto: Esta estadística muestra el listado de artículos de venta junto a la facturación de estos artículos, vendidos entre una fecha inicial y final en la clínica o clínicas seleccionadas. Hay que tener en cuenta al analizar el resultado de esa estadística que no se contemplan las facturas rectificativas, siendo así el total el total facturado puede no coincidir con la estadística 4.1. Al exportar esa estadística, obtenemos la misma tabla pero con la columna unidades añadida. Esta columna indica las unidades vendidas del artículo.

Indicador 4.10: Facturación estimada según agenda (DMC): Esta estadística muestra el listado de la facturación estimada a partir de la agenda de la clínica o conjunto de clínicas seleccionadas entre la fecha inicial e final indicada. El cálculo se realiza estimando la cantidad que se facturaría si se realizaran todas las sesiones agendadas, sin aplicar ningún descuento y siempre que el cliente no posea un bono que pueda utilizar para esa sesión.

Al exportar al Excel obtendremos una tabla con los mismos campos. Es interesante usar esta estadística para realizar estimaciones de facturación futura, por ejemplo para la próxima semana, obteniendo el cálculo estimado de la facturación de la siguiente semana.

Indicador 4.11: Desglose de bonos con sesiones pendientes: Esta estadística muestra un listado con los clientes y sus bonos con sesiones disponibles, junto al valor calculado de las sesiones que les quedan entre la fecha inicial y final en la clínica o clínicas seleccionadas. Este cálculo se realiza obteniendo el valor de la sesión, que es el resultado de la división del valor del bono por el número de sesiones del mismo.

Al exportar esta estadística obtendremos una tabla con una información más amplia. Encontraremos las siguientes columnas: la clínica, el cliente que posee el bono, el bono, el

número de sesiones transferidas, el importe total del bono, el importe por sesión y el importe total de las sesiones disponibles.

Indicador 4.12: Desglose de facturación por forma de pago: Esa estadística muestra un listado del desglose de la facturación total con las formas de pago en que los clientes utilizaran. Por lo tanto encontraremos un listado con las formas de pago utilizadas por los clientes y la cantidad que se ha facturado por cada una de ellas, entre o periodo e clínica o clínicas seleccionadas.

Indicador 4.13: Beneficio neto por producto: Esta estadística muestra el listado de productos vendidos entre una fecha inicial y final seleccionada, junto la cantidad recaudada por esas ventas.

Al exportar al Excel obtendremos una tabla detallando información de las ventas de los productos, como por ejemplo: unidades vendidas, el coste bruto, precio de venta y beneficio obtenido de dichas ventas. Es imprescindible para obtener un resultado óptimo indicar en la ficha del producto el coste bruto del mismo.

Indicador 4.14: Facturación por series (DMC): Esta estadísticas mostrará la cantidad facturada por serie o series utilizadas de una clínica o conjunto de clínicas entre la fecha inicial y final seleccionada. Esta estadística es similar a la 4.1 pero desglosada por series de facturación.

Indicador 4.15: Desglose de productos por vendedor: Esta estadística muestra la cantidad facturada por cada vendedor registrados en el sistema relacionados a la venta de productos. Hay que tener en cuenta al analizar esa estadística que los productos que fueran vendidos dentro de bonos y packs, también constará en esa estadística.

Informe de rentabilidad

El informe de rentabilidad es una **herramienta avanzada** para obtener datos valiosos sobre 5 puntos muy importantes capaces de ayudarte a alcanzar los objetivos deseados en tu clínica.

Podrás tener un análisis detallado sobre su **facturación, clientes, nº de ventas, valor medio de ticket, y flujo de nuevos clientes**. Esos son los **5 pilares** que le ayudaran a crear una estructura empresarial sólida para seguir creciendo. La herramienta además de aportar datos importantes para tu negocio ya que te ofrece soluciones y estrategias para situaciones en las cuales los objetivos no están siendo alcanzados.

Conozcamos, a continuación una de las herramientas más interesante de FLOWww.

Al hacer un clic en **Estadísticas >> Informes >> Informe de rentabilidad** tendremos acceso al informe personalizado de tu clínica, podrás editar sus valores y objetivos y obtener consejos prácticos para revertir situaciones negativas o simplemente mantenerse en el camino más adecuado para conquistar los resultados esperados.

Vamos a visualizar como obtener informes ejecutivos avanzados para tu clínica. Informamos la fecha inicial y final en que deseamos obtener nuestro informe de rentabilidad, informamos la



clínica o clínicas en que deseamos generar el informe, a continuación seleccione la familia de productos y tratamientos. Si deseamos un informe generalizado de todos los productos y tratamientos ofrecidos en la clínica, basta seleccionar todas las familias. Al hacer un clic en “ver+” podremos generar nuestro informe ejecutivo con datos fantásticos que veremos a continuación.

El primero paso que tenemos que hacer para generar informes precisos e determinantes es definir nuestros objetivos esperados, así podremos contar con parámetros y saber si estamos próximos o no los resultados que buscamos.

Hagamos un clic en **editar valores objetivos**, para definir cuáles son los objetivos en los campos de facturación, nº de ventas, valor medio del ticket correspondiente al período que hemos definido para la generar el informe. Definamos todos nuestros objetivos para cada mes para cada campo y después hagamos un clic en guardar objetivos. El sistema ya guardó los objetivos que queremos alcanzar para el crecimiento del negocio mes a mes.

Volvemos a nuestra búsqueda, aquí en la pantalla vemos una comparación entre el nº de **facturación** real conseguido en nuestra clínica en el periodo informado, la facturación que esperábamos conseguir según nuestros objetivos y la facturación conseguida en el periodo anterior al que estamos buscando, o sea si estamos realizando una búsqueda desde de 2013 a 2014 el periodo anterior corresponde a 2012 y 2013.

Verá que en la parte derecha de la pantalla FLOWww te proponer unas **acciones para mejorar** o seguir mejorando. En caso que los resultados del informe sean regulares o negativos, FLOWww te ofrecerá consejos y soluciones capaces de cambiar ese cuadro, para acceder a él basta hacer un clic en el link disponible y leer el archivo que te hemos preparado especialmente para ti.

El próximo módulo del informe ejecutivo corresponde a los **clientes**, podremos ver, el porcentaje de clientes recurrentes y nuevos clientes de tu clínica tanto en el periodo indicado como en el periodo anterior, visualizaremos también la porcentaje de clientes recurrentes y nuevos en comparación a los objetivos estipulados.

Más abajo podremos ver ilustrado a través de gráficos el porcentaje de gastos recurrentes y de nuevos gastos en el periodo o en el periodo anterior, así como los porcentajes de esos parámetros comparados con los objetivos estipulados.

El próximo modulo que veremos en nuestro Informe Ejecutivo se refiere al **número de ventas** realizadas en el periodo buscado, bien como en el periodo anterior para que puedas comparar con tus objetivos y actuar rápido para revertir y siempre mejorar este dato de tu negocio.

El siguiente modulo hace referencia al valor medio del ticket, o sea el valor medio que tus clientes gastan por compra, compara el valor medio que gastan sus clientes en el periodo buscado con sus objetivos marcados y con el periodo anterior.

Y por último tenemos **el flujo de los nuevos clientes**, aquí podemos visualizar gráficamente que porcentaje de personas que visitaran su clínica realmente se transformaran en clientes, también podremos ver en que tramo de esta trayectoria estamos perdiendo clientes, para saber exactamente como y donde actuar. Muchas veces estamos perdiendo clientes y no sabemos él porque, aquí te ayudaremos a saberlo.

Podremos ver de los nuevos clientes dados de alta cuántos de ellos agendan su primera sesión de estos que agendan su primera sesión cuántos de ellos realmente asisten a sesión marcada, y cuantos compran un producto y por último cuantos agendan nuevamente.

Ves que para cada punto de esta **trayectoria FLOW^{www}** te ofrece consejos de acuerdo con los resultados obtenidos por tu clínica. Te recuerdo que este mismo informe puedes imprimirlo haciendo un clic sobre la opción imprimir.

Informe de Comisiones

Los informes de comisiones nos permiten configurar y obtener informes avanzados de las comisiones que debemos abonar a cada profesional de tu clínica.

Para configurar y obtener este informe deberemos dirigirnos a la herramienta Estadísticas >> Informes e a continuación seleccionar informe de comisiones. En la nueva pantalla podremos definir las comisiones que mejor se adaptan a forma de trabajo de tu clínica.

Existen dos formas de definir el pago de las comisiones a tus auxiliares:

Simples: Permiten establecer un porcentaje fijo de comisiones para tus vendedores aplicado a todos los tratamientos y productos facturados, basta cumplimentar el campo comisión, con el porcentaje de comisión deseada y hacer un clic en guardar comisión.

Por tramos: Esta es una opción más avanzada que permite variar el porcentaje de comisión de acuerdo con la cantidad facturada. Por ejemplo: Si el auxiliar facturó de 100 a 1.000 euros el mismo tendrá un 5% de comisión, para los auxiliares que facturaran de 1001 a 1.500 euros aplicaremos un 7% de comisión y así sucesivamente conforme a nuestras preferencias. En el primero campo siempre tendremos que indicar el valor mínimo facturado que corresponde a comisión que aplicaremos.

En el segundo campo tendremos que informar el valor máximo facturado al que corresponde la comisión que aplicaremos.

En tercer campo tendrás que indicar el porcentaje de comisión que serán aplicados a las cantidades informadas en los campos anteriores.

Las comisiones podrán ser definidas de acuerdo con tus preferencias, una vez tengamos todas las comisiones deseadas hacemos un clic en guardar. Acuérdate que nos es obligatorio rellenar todos los campos, solamente los deseados.

Una vez configurados los parámetros podremos sacar nuestro informe de comisiones. Definimos la fecha inicial e final en que deseamos crear el informe y seleccionamos la clínica deseada. También podremos filtrar esa búsqueda por familia y a continuación hacemos un clic en ver , para obtener los resultados.

FLOW^{www} te mostrará un informe completo donde podemos ver en primer lugar los parámetros configurados en la búsqueda actual , la posibilidad de volver a editar la comisión,



el informe de comisiones donde aparece cada uno de los tratamientos realizados en el centro con su precio de tarifa, los auxiliares registrados en el sistema y las unidades de tratamiento realizadas por cada uno de ellos; en la parte inferior tendremos un sumatorio del importe facturado por cada uno de los auxiliares así como la comisión que le corresponde a cada uno de ellos según los parámetros indicados.

Veremos que FLOWww nos presenta por una parte el listado de tratamientos y por otra el de productos de venta. Al igual que el anterior informe tendremos la posibilidad de imprimir.