



Implementación de CRM y Meta Base

Caso de éxito: Manfrey





La empresa



El caso corresponde a la reconocida empresa láctea argentina Manfrey, la cual lleva setenta y cinco años en el mercado.

Hoy, Manfrey se presenta en su página web, como una empresa láctea regional, innovadora y fuertemente orientada al consumidor, con gestión planificada, flexible e eficiente en los procesos, con un alto grado tecnológico y permanente desarrollo.

También destaca como pilares de su organización la calidad y la seguridad de sus procesos, y la responsabilidad comercial.



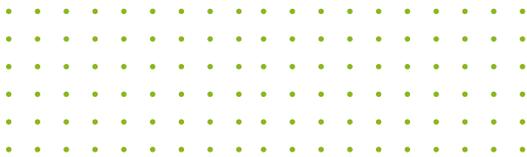
La necesidad



Manfrey, ante la demanda constante de sus productos, ha respondido incorporando “tecnología” y “equipamiento”, de tal manera de poder abastecer los diferentes mercados, manteniendo sus estándares de Calidad.

SuiteCRM es la solución tecnológica que le ha permitido a la empresa efficientizar los procesos relacionados con:

- Garantizar el abastecimiento de los productos a los clientes.
- La gestión comercial realizada por sus equipos de ventas.
- La gestión de posventa con el objetivo de mantener la satisfacción de los clientes.
- La generación de indicadores para la toma de decisiones.



La solución



La solución se ha desarrollado utilizando SuiteCRM y Metabase, y ha sido el resultado del trabajo en equipo de los técnicos y analistas funcionales de Kunan junto con los referentes de los diferentes procesos comerciales de Manfrey.

Garantizar el abastecimiento de los productos a los clientes

Manfrey cuenta con diferentes equipos de reposidores encargados del relevamiento de precios y de la reposición de productos en los clientes.

Kunan ha personalizado **SuiteCRM** para que le permita a cada repositor relevar y reponer productos usando un dispositivo móvil, a la vez de que es geolocalizado y monitoreado por su superior responsable. La **geolocalización** permita generar los registros de horas trabajadas por cliente y de traslado entre los mismos.

Con esta solución no sólo se logró digitalizar los procesos mencionados, sino también generar información para la toma de decisiones para las áreas **Comercial** y de **Recursos Humanos**.

La gestión comercial realizada por sus equipos de ventas

Manfrey cuenta con vendedores en todo el país que realizan visitas a sus clientes. También, mediante un dispositivo móvil, realizan el registro de sus visitas con la geolocalización de las mismas.

Al contar con sus clientes geolocalizados, Manfrey puede ver en un mapa la distribución geográfica de los mismos.

Kunan, incorporando la solución **Metabase**, ha desarrollado tableros con diferentes indicadores de gestión para los vendedores y la gerencia comercial.



La solución



La gestión de posventa con el objetivo de mantener la satisfacción de los clientes

Kunan ha personalizado **SuiteCRM** para que el área comercial en conjunto con el área de calidad, realicen la gestión de los **reclamos** de los clientes. Desde la captación del mensaje del cliente, a través de la integración con su sistema ERP, hasta la resolución del mismo.

La generación de indicadores para la toma de decisiones

Metabase es una herramienta de **Business Intelligence, Dashboards, y Visualización de Datos**, open source, seleccionada por Kunan para ofrecer a sus clientes la implementación de tableros de control en base a los datos generados por **SuiteCRM**.

En el caso de Manfrey se desarrollaron tableros con indicadores destinados al área Comercial, usando dos fuentes de datos:

- Base de datos de Suitecrm.
- Base de datos con información del ERP de Manfrey.



Los resultados



La implementación de SuiteCRM y Metabase ha permitido a Manfrey mejorar la eficiencia de sus procesos comerciales, optimizar la gestión de ventas y posventa, y tomar decisiones basadas en datos. Esto ha contribuido al éxito continuo de la empresa en el mercado lácteo argentino y su capacidad para satisfacer la creciente demanda de productos lácteos.