

Implementación del sistema de
gestión comercial

Caso de éxito: Agrometal





La empresa

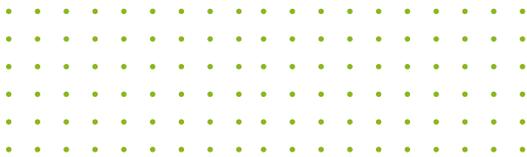


El caso corresponde a la empresa Agrometal de Monte Maíz -Córdoba, Argentina - cuya principal actividad es la fabricación de maquinarias agrícolas de siembra de precisión. Su misión es ser una empresa líder de maquinaria agrícola que produce con calidad, que se perfecciona permanentemente en lo que hace; orientada al cliente y a la gente. Cuenta con una planta de producción WCM (World Class Manufacturing) con una organización y una cultura consolidada.

La necesidad



Agrometal necesitaba optimizar tecnológicamente los procesos relacionados con la red de concesionarios de máquinas agrícolas, más de 80 organizaciones que constituyen la fuerza de ventas de sus productos, y por lo tanto de importancia estratégica para la empresa. Hay que destacar la dispersión geográfica de los concesionarios como un elemento importante a tener en cuenta, y que hasta el momento la comunicación era solo mediante correos electrónicos y formularios en papel. Por lo tanto, en ese escenario, la digitalización ya era una necesidad, no sólo para agilizar los procesos administrativos sino también para generar información para la toma de decisiones.

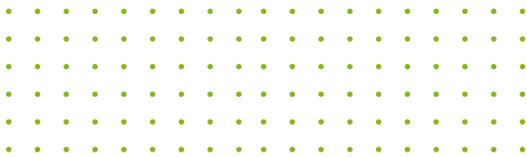


La solución



Kunan realizó un diagnóstico de la situación en conjunto con el Cliente y se definió una solución integral con las aplicaciones SuiteCRM y Metabase. Como puntos importantes a destacar de dicha solución se menciona:

- La customización de SuiteCRM para que funcione como un portal de Concesionarios, donde cada uno de ellos pueda ingresar a la plataforma y realizar todas las operaciones que involucran a Agrometal como proveedor de maquinaria agrícola. Entre los procesos más importantes están:
 1. La recepción de las máquinas solicitadas a Agrometal, con la posibilidad de informar insatisfacciones y defectos resultantes de la verificación de las mismas.
 2. La emisión de la conformidad de entrega y verificación de máquinas entregadas a los clientes.
 3. La gestión de incidentes originados por reclamos de los clientes, incluyendo la solicitud, despacho y seguimiento hasta la recepción de los repuestos involucrados.



La solución



- La obtención de una base de datos unificada de concesionarios.
- La obtención de una base de datos unificada de clientes.
- La integración con los sistemas existentes en la empresa.
- La generación de tableros (Metabase) con indicadores de gestión destinados a las áreas de Calidad y del Servicio de Atención al Cliente.
- La posibilidad de realizar campañas y encuestas a diferentes públicos objetivo con el análisis de sus resultados.



Los resultados



La implementación de la solución trajo los beneficios propios de la digitalización de las operaciones haciendo los procesos más eficientes y generadores de información para la toma de decisiones. Además, le permitió a Agrometal brindar una herramienta a los concesionarios, integrándolos tecnológicamente a su organización, lo cual impacta en su fidelización e indirectamente en la de los clientes.