Promesa

Guayaquil, Ecuador, diciembre del 2020

Con más de 58 años de trayectoria en el mercado ecuatoriano, PROMESA (Productos Metalúrgicos S. A.) se ha consolidado como líder en la venta al por mayor de artículos de ferretería y repuestos automotrices en todo el país. Entre las principales marcas que comercializan se encuentra: Makita, Paolo, KYB, Stanley, DeWalt, entre otros.

Uno de los principales aciertos de Promesa es la innovación a través de procesos ágiles, un portafolio completo, tecnología y eficiencia para atender los requerimientos de sus clientes. PROMESA ha logrado establecerse como la primera opción de compra para sus clientes.

Durante el periodo de junio a diciembre de 2020, desarrollamos un proyecto de mejora de procesos llamado **"BUSINESS RECONFIGURATION"**, el cual fue liderado por la firma LONDON CONSULTING GROUP para los **Módulos de Estrategia y Operación Comercial.** A lo largo de este proyecto se lograron implementar iniciativas que permiten encaminar a Promesa hacia un proceso de transformación digital, definición e implementación de estrategias *route to market*, diseño e implementación de sistemas de trabajo basados en resultados con los que se logró incrementar la atracción de clientes nuevos, venta cruzada y productividad de la Fuerza de Ventas además de incrementar los niveles de venta de la compañía y maximizar la rentabilidad del portafolio. Luego de implementar los distintos procesos, herramientas, políticas y modelo de gobierno, se pudieron evidenciar los siguientes resultados:

Estrategia Comercial:

- **Transformación Digital:**
  - Siguiendo la metodolgía "Design Thinking", se aplicaron 3 herramientas para la etapa "Empatizar":
    - Levantamiento del Buyer Persona de Promesa para las tipologías de clientes más importantes.
    - Construcción del Customer Journey Map por cada tipología de cliente.
    - Validación de hipótesis a través de un Agile Research realizado con los clientes de Promesa.
  - Para la etapa "Definición" se diseñó un *Road Map* de Promesa con visibilidad de 6, 12, 18 y 24 meses de iniciativas a implementar.
  - Diseño e implementación de la mecánica de evaluación de plataformas *E-commerce* para modelos comerciales *B2B* y *B2C*.
- ***Customer Centricity***: Con base en las necesidades de los clientes se definieron los canales y modelos de atención comercial que buscan dar a cada tipo de cliente lo que requiere en términos de tiempos y frecuencias de visita y contactos disminuyendo el costo de servicio.
- ***Route to market***: Se definieron los roles de categoría de productos del portafolio, lo que permitió diseñar las políticas de gestión del portafolio, políticas de gestión de precios y lineamientos para la optimización del portafolio.
- Incremento del margen bruto del 1.2%.
- Levantamiento del Geoposicionamiento de clientes.
- Reducción del 33% del Head Count a través de la definición de la Macro-Estructura Organizacional del área Comercial y Mercadeo.

Operación Comercial:

- **Transformación Digital**: Diseño e implementación del modelo de gobierno a través de indicadores desarrollados en Power BI y Qualtrics, además del calendario de reuniones 100% digital que permitían la gestión del equipo Comercial y revertir la tendencia de los resultados obtenidos los últimos 3 años.
- Incremento de las ventas netas totales de Promesa del 13.6%.
  - Incremento en ventas netas totales por la atracción de clientes nuevos del 6.7%
  - Incremento en ventas netas totales por la generación de venta cruzada del 2.1%
  - Incremento en ventas netas totales por incremento en productividad del 4.8%
- Incremento del 5.9% en el ticket promedio de venta.
- Incremento del 7.9% en facturas realizadas.
- Incremento del 4.9% en la penetración del portafolio.

Nos complace decir que a la fecha de finalización del proyecto hemos alcanzado un retorno sobre la inversión de **3.7:1** y a un año post-proyecto se tiene una proyección de ahorro de **13.6:1**. Queremos reconocer el compromiso y profesionalismo mostrado por el personal de LONDON CONSULTING GROUP, así como la efectividad del trabajo realizado en conjunto con el personal de PROMESA para lograr nuestros objetivos.

Gerente General
Alberto Bustamante

PBX: (593-4) 600-1000
FAX: (593-4) 225-4078
P.O. BOX: 09-01-800
Km 5 ½ Vía Daule
Guayaquil – Ecuador
www.promesa.com.ec