

# Caso de Éxito: Automatización de fuerza de venta móvil

## Cliente:

**Wurth México, S.A. de C.V.;** empresa internacional con sede en México dedicada a la distribución de insumos para la industria automotriz entre otras.

## Situación:

Wurth México cuenta con una fuerza de ventas mayor a 400 vendedores a nivel nacional que ofrecen un catálogo de más de 6000 productos a una cartera cautiva de más de 35,000 clientes, quienes son visitados periódicamente.

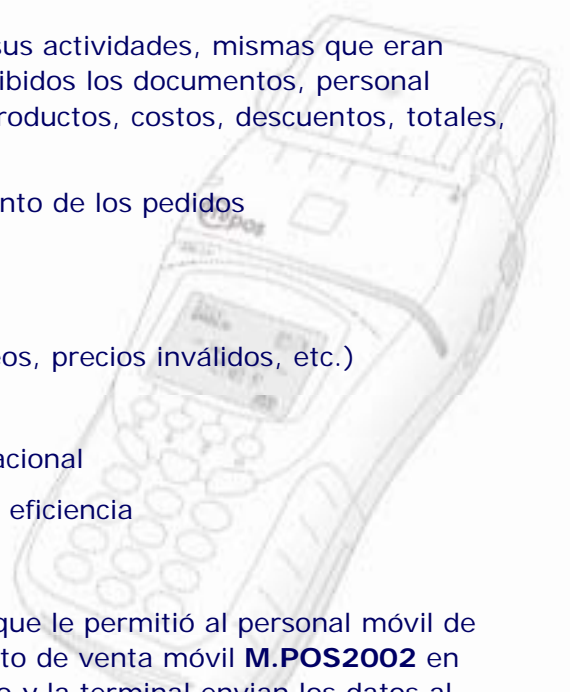
## Problema:

La fuerza de ventas utilizaba formas de papel para reportar sus actividades, mismas que eran enviadas diariamente vía fax a la oficina central. Una vez recibidos los documentos, personal administrativo y contable revisaba los mismos para validar productos, costos, descuentos, totales, etc. Los problemas principales:

- a) Recursos humanos y tiempo requerido para el procesamiento de los pedidos
- b) Costo de comunicación
- c) Problemas de comunicación (fax ilegible o incompleto)
- d) Error humano en la generación del pedido (códigos erróneos, precios inválidos, etc.)
- e) Descuentos no autorizados por volumen de compra
- f) Generación de nueva lista de precios y su envío a nivel nacional
- g) Dificultad para lanzar ofertas y promociones con rapidez y eficiencia

## Solución:

Se incorporó la plataforma de venta móvil **M.POS M.Sales**, que le permitió al personal móvil de Wurth México procesar pedidos a través de una terminal punto de venta móvil **M.POS2002** en tiempo real. Los vendedores ingresan en la terminal el pedido y la terminal envía los datos al sistema central, mismo que realiza el proceso de validación y autorización y que incluye clave de los productos, inventario, precios, descuentos por volumen entre otros. El pedido es registrado en la base de datos del sistema en forma inmediata y con información siempre actualizada, lo que permite al personal administrativo de la oficina central monitorear los pedidos en tiempo real. Siendo que el sistema valida las reglas de negocio de Wurth México, todos los pedidos generados no requieren de mayor revisión y son enviados directamente al área de logística para su abastecimiento.



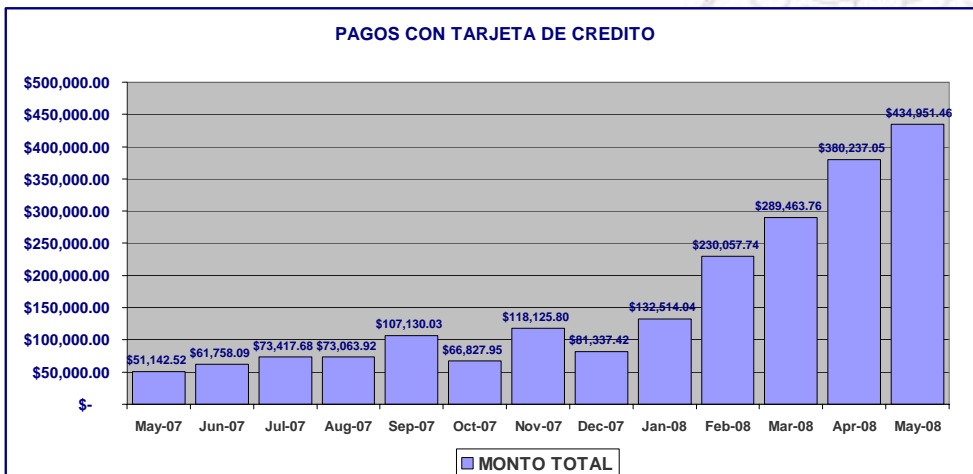
## Valor Agregado M.POS:

Siendo que el principal interés de M.POS es el de sobrepasar el requerimiento de nuestros clientes, dentro del sistema inicial se incluyo el Registro de pagos por medio del cual, Wurth México controla también en tiempo real todos los pagos recibidos por sus vendedores con los detalles necesarios en su administración (forma de pago, factura pagada, vendedor, fecha de cobro, detalles del banco, etc). Siendo la terminal M.POS esta certificada para el procesamiento de tarjetas bancarias, los vendedores de Wurth México, son capaces de procesar pagos a través de tarjeta de crédito y debito de los clientes en tiempo real.

## Progreso de la Implementación:

A Noviembre de 2008 y como resultado del exito obtenido en los pasados 18 meses de operación; la plataforma M.Sales procesa actualmente un catalogo de transacciones para Wurth México que incluyen:

- a) Cotizaciones
- b) Levantamiento de Pedidos
- c) Saldos actualizados de cuentas de clientes
- d) Mensajes y notificaciones individuales o grupales para clientes y/o vendedores
- e) Registro de Pagos (efectivo, cheques, transferencias, tarjeta de crédito)
- f) "Pagos Diferidos" en pagos de clientes con tarjeta de crédito
- d) Reporte de Ventas
- e) Reporte de Cobranza
- f) Registro de depósitos de cobranza a cuentas Wurth



\* Basado en información real de cliente M.POS en operación actual con 400 terminales móviles a nivel nacional

## Resultados:

1. Incremento en las ventas y ticket promedio de la operación al integrar la aceptación de tarjeta de crédito como medio de pago
2. Reducción en costos de procesamiento de ordenes
3. Reducción de costo de comunicación
4. Optimización de la administración
5. Optimización de la logística de entrega de pedidos
6. Incremento en el índice de satisfacción de los clientes
7. Diferenciador con la competencia

