

Tomando el mejor camino con Intelisis

Grupo Alden, primer grupo automotor privado en el país.



Roberto Hieber
Director Corporativo de Sistemas y TI.

Alden es un grupo automotor compuesto por más de veinte distribuidoras de automóviles y con más de doce marcas, entre las cuales se pueden mencionar a Ford, GM, Nissan, Honda, Toyota, Renault, VW, Cadillac, Saab, Hummer, Lincoln y Mazda, entre otras.

Grupo Alden nace hace 22 años por iniciativa del Lic. Alberto López de Nava, quien ya tenía una larga carrera en el sector distributivo automotor; surge con la adquisición de Ford Bush, en la esquina de Tacubaya y Benjamín Franklin, como primera agencia y de ahí se desarrolló, no sólo una filosofía, sino toda una estrategia de crecimiento, primero en la marca Ford y después en las marcas de Nissan, GM, VW, etc., hasta convertirse en lo que es actualmente: el primer grupo privado automotor del país.

Actualmente cuentan con agencias independientes que reportan a las Direcciones de Marca a las que pertenecen, pero tienen una directriz corporativa que permite que se haga sinergia entre los diferentes elementos administrativos y de control. Actualmente están distribuidos en veinticuatro lugares en la república mexicana. Hace tres años, **Grupo Alden** se encontró con que su crecimiento general fue tal, que debieron comenzar a pensar en un esquema de reorganización general, el cual les permitiera consolidar la información y los procesos de manera igualitaria para todas las agencias.

Con el advenimiento de la etapa tecnológica que cada compañía debe vivir necesariamente para asegurar su ingreso al mundo de las empresas modernas, **Grupo Alden** se inició manejando un sistema in-house basado en Unix, el cual por algún tiempo fue suficiente hasta que, con el éxito de la compañía, llegó la hora del cambio.

Al respecto comenta Roberto Hieber, Director Corporativo de Sistemas y TI de Grupo Alden: "La historia es interesante, porque desde el principio se integraron sistemas de cómputo, sistemas de control, de facturación y contabilización, buscando la forma de ser más eficientes e integrar cada vez más las operaciones en un sólo medio y mejorar los controles, eso fue siempre un hecho. Lamentablemente, pensar como una agencia individual no permite pensar en grande, una vez que ya se puede concebir el Grupo como una unidad de negocio entonces sí se puede pensar un poco más en grande y decir que lo que necesitamos aquí es un sistema robusto, fuerte, que integre no sólo las operaciones específicas de una agencia, sino que contemple las del Grupo de agencias."

.....

"Antes de Intelisis ERP llegábamos a tener hasta 350 órdenes de servicio y físicamente sólo contábamos con 200 coches, sabíamos que algo no funcionaba bien. Al llegar Intelisis, de inmediato se notaron los beneficios potenciales que podía tener la herramienta, por ejemplo, en los eternos errores humanos que provocaban la duplicidad de las órdenes. Con Intelisis ERP podemos estar seguros de trabajar con tal transparencia que logramos, en poco tiempo, controlar, actualizar, depurar y conciliar la operación".

Roberto Hieber / Director Corporativo de Sistemas y TI Grupo Alden.

.....

Es así como en **Grupo Alden** se inicia la etapa en la cual el sistema anterior ya resultaba ineficiente y fue necesario pensar en caminar hacia el futuro tecnológico. Sobre esta etapa platica con nosotros Andrés Velasco, Subdirector Corporativo de Sistemas de **Grupo Alden**: "La idea era empezar. En esa época, cada agencia se las arreglaba como podía, tenían a su propia gente y cada quien hacía las cosas de manera diferente, a pesar de que habían ciertas directrices. La idea fue comenzar a homogeneizar los procedimientos en todas las agencias. Hace tres años decidimos que la mejor herramienta sería la que nos permitiera controlar los procesos y gastos, mejorando el desempeño de las agencias, por lo tanto necesitábamos modernizarnos e incorporar un sistema que estuviera a la altura de nuestra operación."

Proceso de selección de una solución para Grupo Alden, Intelisis ERP elegido por ser el mejor.

Durante el proceso de elección de la herramienta que resultara la más adecuada para cubrir las necesidades de **Grupo Alden**, los directivos tuvieron en cuenta a las marcas más conocidas del mercado. Andrés Velasco recuerda esta etapa y así lo expresa: "Finalmente, nos decidimos por **Intelisis ERP** porque a muchos de los sistemas que evaluamos los vimos muy simples, resultaban ser aplicaciones de una sola dimensión, tal vez son sistemas que funcionan bien pero les falta la parte de aplicaciones extras que, nosotros como grupo de más de veinte agencias, necesitamos para integrar los procesos de cada una de ellas."

"Elegimos a Intelisis ERP en un momento en el cual buscábamos a la mejor herramienta del mercado. El hecho de saber que Intelisis es una empresa consolidada en el medio, que tiene una continuidad comprobada y que no fuera a dejarnos abandonados a mitad del camino, como sabemos que han hecho algunas empresas de software en los últimos años, fueron algunas de las razones por las cuales optamos por esta decisión. También consideramos muy importante el hecho de que, al ser un ERP mexicano, nos puede ofrecer un servicio más transparente y directo, el soporte se obtiene directamente sin recurrir a un corporativo que se encuentre en España, USA o Alemania."

Andrés Velasco / Subdirector Corporativo de Sistemas.



Andrés Velasco
Subdirector Corporativo de Sistemas

Intelisis ERP, promoviendo mejoras tangibles en áreas claves de Grupo Alden.

Antes de la llegada de **Intelisis**, **Grupo Alden** presentaba muchos dolores de cabeza en áreas clave para cualquier empresa, esos procesos críticos están aún presentes en la memoria del Subdirector Corporativo de Sistemas de la compañía y los refiere de esta manera: "No era un proceso, eran varios, por ejemplo, la cartera de cuentas por cobrar era un proceso que se llevaba en Excel, pero si alguna cuenta desaparecía no se sabía que había ocurrido y eso era el reflejo de cómo llevábamos en general la cobranza; antes de **Intelisis ERP** no teníamos un control certero del área, ahora el control se ha incrementado notoriamente. En el área de refacciones se manejaba un sistema hecho en casa y en servicios el manejo era directamente manual, llevando entre cuatrocientas y quinientas órdenes al mismo tiempo. Hoy, con la contabilidad automática de Intelisis, ya no tenemos al ejército de contadores elaborando las pólizas manualmente en cada operación, teniendo tiempo para controlar mejor."

Roberto Hieber, como Director Corporativo de **Grupo Alden**, también tiene mucho que decir al respecto de las mejoras que ha vivido la compañía a partir de la llegada de **Intelisis ERP**, y lo hace con estas palabras: "Definitivamente fue como poner orden a la casa, deshacernos de las telarañas, de los papeles escondidos y archivos muertos. El requerimiento y la necesidad de ingresar al sistema toda la operación, para comenzar así a manejar un sistema integral como Intelisis, que no permite que se opere parcialmente dado que obliga a que toda la operación se meta al sistema, ha sido una labor compleja pero nos dio la seguridad de tener todo listo para el arranque."

Otro aspecto importante, entre los tantos beneficios que ofrece **Intelisis** a las empresas que adquieren su ERP, son los múltiples reportes a los que pueden tener acceso las personas que llevan procesos que implican la toma de decisiones, en este caso esta funcionalidad fue muy bien recibida en **Grupo Alden**, tal como lo indica Andrés: "Con **Intelisis ERP** tenemos todos los reportes en automático, antes se debía recurrir al auxiliar contable para que, mediante la revisión de un extenso archivo, preparara un reporte para la junta del día siguiente sin la seguridad de contar con datos reales; ahora todas las áreas tienen acceso a una infinidad de exploradores y reportes, a través de los cuales los gerentes pueden visualizar en todo momento información confiable, para tomar decisiones basadas en hechos reales."

Para Roberto Hieber, las áreas en la cuales **Intelisis ERP** ha tenido mayor impacto sin lugar a dudas, y coincidiendo con Andrés, han sido Servicio a Taller, Refacciones y Cobranzas, al respecto agrega: “Con la llegada de **Intelisis**, el inventario del servicio en proceso se depura en un día, es decir, se conoce lo que se tiene en un día, se investiga y se conocen todos los posibles márgenes de errores. Otro caso puede ser en contabilidad, donde los cierres de mes tardaban 15 días luego de terminar el mes, y además, los datos empleados eran poco medibles y poco confiables, porque una cosa es cerrar y otra cosa es efectivamente concluir un mes de operaciones. Con **Intelisis ERP** no hay vuelta de hoja, ahora lo único que tienen que hacer los contadores es conciliar, depurar y cuadrar, y si no cuadra es porque alguna operación, en alguna parte el sistema, no fue realizada correctamente.”

Implantación exitosa, punta de lanza para nuevos retos con Intelisis ERP.

El proceso de implantación comenzó en **Alden** en el año 2004, aunque no es legítimo hablar de una implementación en el Grupo, dado que se llevó a cabo agencia por agencia, para explicar el proceso nada mejor que las propias palabras de Roberto Hieber: “Fuimos escalando la experiencia que tuvimos con esta vertical automotriz y principalmente con los usuarios. Vivimos un cambio tan trascendental para una empresa que no conocía de sistemas integrales, que aún hoy sufrimos; aunque aprendimos mucho, tuvimos que cambiar nuestro procedimiento de implantación, tolerando la falta de cultura, actitud y conocimiento que había al respecto.”

Actualmente, siete de las veinticuatro agencias de **Grupo Alden** cuentan con **Intelisis ERP**, de las cuales Toyota Satélite es la más reciente. Con el éxito de las implantaciones llevadas a cabo en Grupo Alden, a lo largo de estos tres últimos años, y en función del éxito obtenido, tanto en el proceso de implantación como en el de aceptación de la herramienta por parte del personal de la compañía, se visualizan ahora en continuar con el camino recorrido junto a Intelisis, al respecto comenta Andrés Velasco: “Ahora llegará el reto más grande con Intelisis, porque en el año 2007 pensamos implantar el sistema en catorce agencias. Intentaremos replicar el modelo que hemos madurado desde hace más de dos años y medio, así que los esperamos para documentar nuevamente el caso en diciembre de 2007.” Y desde luego, allí estaremos para dar a conocer un nuevo acierto de **Intelisis**, el ERP líder en trabajar con Gente Poderosa.

Grupo Alden, apoyando el cambio.

Siendo **Alden** el primero de los grupos automotores de gran tamaño en el país, cuenta con personal que lo viene acompañando desde hace varios años, por esta razón el promedio de edad de su personal es más alto que el de la mayoría de las empresas de este giro.

Este hecho fue fundamental a tener en cuenta al momento de iniciar el proceso de implantación de **Intelisis ERP**, hecho sobre el cual tuvo incidencia la participación de la Dirección de la empresa, Roberto comenta al respecto: “Fue fundamental involucrar a la Dirección y Gerencia General, tanto en el proceso de capacitación como en la integración de la herramienta a la operación diaria.”

Como es sabido, los procesos de cambios muchas veces generan resistencias tan fuertes que en algunos casos pueden llegar a hacer peligrar el éxito del proyecto, en este sentido Andrés Velasco explica la situación con estas palabras: “Hablamos de personas en edad mucho más avanzada que el promedio que trabaja en las agencias, y que no tiene el conocimiento nato que pueden tener las nuevas generaciones con respecto al uso de

“Intelisis ERP es una solución muy completa, creo que hoy en día las agencias automotrices que no contemplan el uso de un ERP están muy retrasadas. Los reportes que nos proporciona Intelisis, en cuanto a refacciones y mano de obra son un estuche de monerías, día a día sigo descubriendo facilidades y me sorprendo con las ventajas que nos da. Con Intelisis ERP buscamos y encontramos la información necesaria de manera rápida, lo cual nos permite dar respuestas igualmente ágiles, en lo personal estoy muy satisfecho con la herramienta de Intelisis y sigo aprendiendo de ella”

Manuel Ayala / Gerente de Servicio de Distribuidora Toyota Satélite.

los sistemas y la computación en general. Para nosotros el reto no sólo fue consolidar la información en una sola herramienta, sino también el hecho de que todo el personal aprendiera a utilizarla. El objetivo fue lograr que esa misma persona que tal vez rechazó durante tanto tiempo el uso de la computadora, por tratarse de una herramienta que no pertenece a su generación, comience a ver el trabajo que puede hacer en ella, los logros que puede obtener y termine por fascinarse tanto de ella como de la solución. No sólo es un cambio de procedimientos, es todo un cambio de cultura.”

.....

“Intelisis ERP es una solución muy completa, creo que hoy en día las agencias automotrices que no contemplan el uso de un ERP están muy retrasadas. Los reportes que nos proporciona Intelisis, en cuanto a refacciones y mano de obra son un estuche de monerías, día a día sigo descubriendo facilidades y me sorprendo con las ventajas que nos da. Con Intelisis ERP buscamos y encontramos la información necesaria de manera rápida, lo cual nos permite dar respuestas igualmente ágiles, en lo personal estoy muy satisfecho con la herramienta de Intelisis y sigo aprendiendo de ella”

Manuel Ayala / Gerente de Servicio de Distribuidora Toyota Satélite.

.....

Intelisis ERP recomendado por Alden, el grupo automotriz con más trayectoria en México.

Grupo Alden se ha comprometido a lograr implantaciones de éxito junto a **Intelisis ERP**, tanto es así que su Director Corporativo de Sistemas y TI narra una anécdota referente a esta situación: “Nos han llegado a criticar internamente, nos preguntan si nosotros trabajamos para Intelisis o para Alden, pero definitivamente reconocemos que cuando tuvimos situaciones muy graves Intelisis nos ha apoyado, nos han mandado equipos de hasta seis o siete elementos con el fin de salir airosos. Cuando tuvimos momentos críticos fuimos apoyados”.

Concluyendo la entrevista Roberto Hieber deja en claro su conformidad con Intelisis y cierra el diálogo con lo siguiente: “Por supuesto recomendamos a Intelisis ERP, y lo hemos hecho, he recibido más de veinte llamadas de colegas automotrices preguntando sobre Intelisis, viendo qué estamos haciendo, cómo lo estamos haciendo; Intelisis es una herramienta muy poderosa y fuerte.”

.....

“Personalmente estuve presente durante todo el proceso de implantación de Intelisis ERP y puedo ver las diferencias entre el antes y el después. Uno de nuestros problemas más importantes era la duplicidad de pedidos, a veces vendíamos dos veces el mismo coche y el inventario no estaba al día. Al día de hoy, nos resulta muy eficiente contar con una herramienta como Intelisis, dado que podemos obtener las ventas del año o trimestrales en dos minutos. Nos da mucha facilidad para tener el control sobre las ventas, lo facturado y las cuentas por cobrar. Intelisis ERP es muy diferente a otros sistemas que conozco y con los cuales tuve que trabajar, que resultaban complicados y cuya información a veces era contradictoria. Una cuestión muy importante en mi área es que Intelisis ERP me permite visualizar, a través de los reportes, el desempeño de los diferentes vendedores, de esta manera puedo saber el nivel de ventas que lleva cada uno y si está dando los resultados esperados, todo sobre datos seguros y fieles a la realidad.”

Pablo Martínez / Gerente de Ventas.

.....



Headquarters

Paseo de la Reforma 2654, PH
Col. Lomas Altas, CP 11950
México, DF
t.+52 (55) 5081-1212
f.+52 (55) 5081-1213

Operative Center

Tehuantepec 118
Col. Roma Sur, CP 06760
México, DF
t.+52 (55) 5265-6500
f.+52 (55) 5265-6552

Contacto Intelisis

info@intelisis.com
www.intelisis.com