



Managua, Nicaragua Marzo 2015

Exportadora Atlantic fue fundada en 1997, como miembro del grupo ECOM agroindustrial Corp. ECOM es un grupo de comercio de productos básicos y de procesamiento mundial, su foco se centra en el café, algodón y cacao en los principales países productores y consumidores. ECOM es uno de los tres principales comerciantes de café, uno de los más grandes molinos de café en el mundo, y entre los cinco principales comerciantes de algodón y cacao.

Sus oficinas centrales están situadas en Managua, Nicaragua y 3 oficinas regionales ubicadas en Matagalpa, Jinotega y Ocotol además de 2 Beneficios situados en Sébaco y Condega. Exportadora Atlantic es uno de los principales jugadores dentro del mercado de café en Nicaragua.

Durante los meses de Enero 2014 a Enero 2015, se desarrolló el proyecto de mejora "ECOMWAY" en conjunto con la firma London Consulting Group, con el objetivo de optimizar los procesos y herramientas en las áreas de Compras y SMS. El manejo del cambio, la dedicación de los miembros del equipo, la metodología aplicada y transferida en las distintas fases del proyecto, fueron de mucha utilidad para nuestro negocio y para el logro de los objetivos fijados. A pesar de que la cosecha 2014 -2015 fue atípica por distorsiones en el mercado y en estructura interna, logramos obtener beneficios dentro de los que destacan:

Área Compras:

- | | |
|--|------------|
| • Incremento en el cumplimiento a parámetros de compra de: | 26% |
| • Optimización de las rutas de transporte en: | 37% |
| • Reducción del costo por quintal transportado en: | 20% |
| • Incremento en Puntos de Control y Aseguramiento de la Información en: | 70% |

Sustainable Management Services:

- | | |
|--|-------------|
| • Incremento en visitas de asesoría técnica a las fincas en: | 60% |
| • Optimización y enfoque del día típico del asesor técnico en : | 35% |
| • Cumplimiento al nivel de servicio interno en: | 100% |
| • Cumplimiento al plan de visitas en: | 96% |

Mejoras cualitativas:

- Rediseño e implementación del modelo de estrategia de compras con roles específicos para el gerente país y gerentes de zona, maximizando la relación con los clientes a través de un modelo de atención y desarrollo personalizado.
- Integración de actividades en las diferentes áreas que permite al área de Compras y SMS brindar un servicio integral al cliente.
- Fortalecimiento de la relación con el Cliente, a través de la consolidación de la información operativa para la toma de decisiones, orientado a satisfacer las necesidades del cliente.
- Diseño e implementación de tableros de control de indicadores facilitando la administración por resultados.
- Instalación de los principales comités y del Modelo de Gobierno para gestionar los resultados clave de la operación.

El proyecto ha concluido exitosamente en el tiempo programado con un **ROI de 2.8 a 1 ejecutado** a la fecha y un **ROI proyectado para la cosecha 2014-2015 de 3.8 a 1** superando las expectativas.

Dentro del programa de mejora continua estamos reforzando la consolidación de la estructura y la estrategia comercial para las próximas cosechas. Por lo anterior, nos es grato recomendar a London Consulting Group como una firma profesional y comprometida, que contribuye al cambio a través de la implementación hombro a hombro y a la obtención de resultados tangibles de manera sostenible.

Eric Poncon
Director Regional Exportadora Atlantic
ECOM Agroindustrial Corp. Ltd