



PUMA ENERGY GUATEMALA, S. A.

18 CALLE 24-69 ZONA 10, EDIFICIO EMPRESARIAL ZONA PRADERA, TORRE IV, NIVEL 15, GUATEMALA, GUATEMALA

Puma Energy es una subsidiaria de Trafigura Beheer B.V., uno de los comerciantes independientes más grandes de productos derivados del petróleo del mundo, operando en más de 25 países con más de 1.600 empleados. Puma Energy Guatemala S.A. es una empresa que se dedica a actividades de almacenaje y distribución de productos derivados del petróleo siendo uno de los principales suministradores de combustibles de Guatemala.

Durante los meses de mayo a noviembre de 2013, desarrollamos el proyecto de mejora "Líder 360" en conjunto con la firma *London Consulting Group*, con el objetivo de optimizar los procesos comerciales y de soporte y organizar el sistema de administración del negocio *Retail, BtB, Wholesale y Business Support*. 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, dentro de los que destacan:

Área Comercial:

- Incremento en el volumen de compra en la base de clientes de 4.91% y en agencias de 5.82%.
- Reducción de los índices de evaporación de gasolinas en agencias priorizadas de 7.09%.
- Incremento en el cumplimiento de visitas comerciales en Retail del 56.4% y BtB del 118.7%.
- Generación de ingresos adicionales en Convenience Store por gestión de espacios publicitarios en un 17.6%.

Business Support y Operaciones:


- Reducción en costo de flete por galón en un 10.33%.
- Incremento en % de utilización de capacidad de la flota en 2.76%.
- Incremento en % de aprovechamiento de contratos de transporte en 13.49%.
- Incremento en volumen promedio de carga en 6.48%.
- Incremento en volumen promedio de pedido 5.70%.
- Incremento del nivel de servicio en el Customer Service del 29.1% y reducción del % de abandono en un 61.1%.

Mejoras cualitativas:

- Rediseño e implementación del modelo comercial con Roles para el Territory Manager, maximizando la relación con los clientes a través de rutas comerciales y segmentación de clientes con un modelo de atención que garantiza el servicio.
- Rediseño del proceso de programación de fletes a través de la optimización de rutas, carga y distribución de producto.
- Integración de actividades en el área de soporte que permiten apoyar al área comercial y brindar un servicio integral al cliente.
- Implementación de supervisión activa para el control de pago a transportistas a través del diseño de herramientas que permiten ver el costo en línea.
- Diseño e implementación de tableros de control de indicadores facilitando la administración por resultados a través de KPI's.
- Implementación de herramienta de administración de la relación con el cliente para garantizar el nivel de servicio y trazabilidad del cliente en los procesos (EasyQuery).

El proyecto ha concluido exitosamente a las 28 semanas programadas con un ROI de 1.46 a 1 ejecutado a la fecha y un ROI proyectado a 12 meses de 6.08 a 1 superando las expectativas. Adicional a los resultados cuantitativos, es notorio el cambio cultural en nuestros empleados, lo cual nos deja con bases sólidas para cumplir las metas de Puma Energy Guatemala en mediano y largo plazo.

Por lo anterior, nos es grato recomendar a London Consulting Group como una firma profesional y comprometida, que contribuye al cambio cultural por la implementación hombro a hombro y a la obtención de resultados tangibles de manera sostenible.


Juan Ángel Díaz Cotero
Gerente General Puma Energy Guatemala