



Diciembre 2013
Ciudad de Panamá, Panamá

Puma Energy es una empresa dedicada a la compra, refinamiento, almacenamiento, transporte y venta de productos derivados de petróleo a clientes industriales y minoristas en alrededor de 1500 estaciones de servicio y presencia en más de 35 países en los cinco continentes. En el caso de Panamá, la marca Puma cuenta con uno de los mejores posicionamientos del mercado, abasteciendo industrias como el Canal de Panamá, y sirviendo al público general en sus 43 puntos de venta.

A lo largo del segundo semestre del año 2013, London Consulting Group nos acompañó en el desarrollo de un proyecto de mejoramiento de nuestros procesos del área comercial y de soporte al negocio. Se realizaron diseños que mejoran el abastecimiento de combustible a los puntos de venta: En adición, se diseñó el nuevo método estructurado de trabajo de nuestra fuerza comercial, un modelo de atención de estaciones de servicio, entre otros, con el objetivo final de incrementar el volumen y margen de venta de nuestra operación. Entre los resultados obtenidos, vale la pena mencionar:

Mejoras cualitativas de Procesos:

1. Optimización del recurso comercial mediante el diseño e implementación del nuevo Rol del Gerente de Territorio para todos los canales de venta.
2. Implementación de un modelo de pedido sugerido basado en coberturas de inventario.
3. Implementación de un sistema de priorización de la programación de despacho de camiones cisterna.
4. Definición e implementación de modelo de Excelencia Operacional para estaciones de servicio.
5. Habilitación de tiempo de venta en estaciones mediante la estandarización de los procesos de cambio de turno y descarga de camión.
6. Identificación y comercialización de los espacios publicitarios en las estaciones de servicio.
7. Implementación del modelo de Plan Operacional para el seguimiento de compromisos y planes de acción de la fuerza comercial.

Business Support:

1. Reducción de eventos de desabasto en estaciones en 52%.
2. Incremento en volumen promedio por despacho de 4%.

Comercial:

1. Incremento ejecutado de margen de venta de combustible de retail de 4.1%.
2. Proyección de incremento en volumen de venta del segmento de retail superior a 8% para 2014

Completadas las 20 semanas de acompañamiento de London, el retorno a la inversión ejecutado a la fecha es de 0.77:1, con un ROI proyectado a doce meses de 6.2:1.

Sumado a todo lo anterior, destacamos la ética de trabajo y el profesionalismo del equipo que ha desarrollado el proyecto.

Atentamente,

Enrico Fersari
Gerente General Puma Energy Panamá