



Nuevo León, México. Noviembre 2020

A quien corresponda:

**Grupo Gonher** es una empresa líder en la industria de manufactura y comercialización de autopartes con más de 67 años de experiencia a nivel nacional e internacional. Sus principales líneas de productos incluyen filtros, acumuladores y lubricantes para una amplia gama de vehículos.

Se desarrolló en conjunto con **London Consulting Group** un proyecto enfocado a la **Transformación del Modelo Comercial** en 28 sucursales a lo largo del país. Incluyendo tres ejes principales: **Experiencia del Cliente, Experiencia de los Usuarios y la Excelencia Operativa.**

Los resultados del proyecto se han traducido en mejoras tangibles en los resultados financieros y operativos:

### **Incremento de 2.5 veces la Utilidad Operativa de las sucursales**

- Incremento de 27% en ventas totales
- Crecimiento de 18% de ventas por clientes Nuevos y Recuperación de Clientes.
- Crecimiento de 9% de ventas a Clientes Actuales.
- Reducción del 10% en gastos controlables de las sucursales.
- Reducción del 35% de cartera vencida.

Algunos de los modelos desarrollados e implementados durante esta transformación son:

#### **Experiencia del Cliente y del Usuario**

- **Estrategia de segmentación de clientes** enfocada a fortalecer la posición de Gonhermex en la cadena de valor, con un mejor posicionamiento en grandes clientes.
- **Modelo de atención** en cada segmento, con el objetivo de prestar un mejor servicio y de manera más rentable.
- **Estructura comercial y operativa** por sucursal adaptada a las necesidades de los nuevos modelos de servicio.
- Definición de **objetivos comerciales** a nivel cliente en base a su potencial de venta y penetración de cartera.

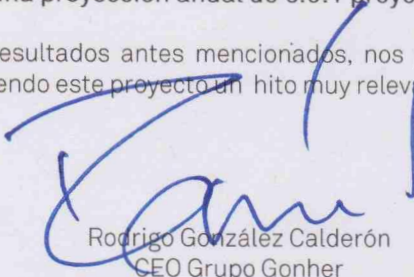
#### **Excelencia Operativa**


- Creación de  **rutas de visita y entrega optimizadas** con apoyo de un **software de modelación** logística (Roadnet).
- Simplificación del proceso de **alta de clientes y control de límites de crédito** con ayuda de un **BPMs** (Business Process Management System) llamado Openser.
- Creación de un nuevo **modelo de KPIs** basado en la plataforma de **Business Intelligence** de Oracle. Definición del modelo de remuneración de gerentes y vendedores.

Los beneficios económicos del proyecto alcanzaron al término del proyecto un **retorno sobre la inversión de 1:1 con una proyección anual de 5.9:1 proyectado.**

Por los resultados antes mencionados, nos permitimos **recomendar ampliamente a London Consulting Group** siendo este proyecto un hito muy relevante en la evolución de nuestra empresa.

Atentamente

  
Rodrigo González Calderón  
CEO Grupo Gonher

  
Carlos Alberto Olmeda  
CFO Grupo Gonher y  
Director Ejecutivo Gonhermex