



Monterrey, Nuevo León. Mayo 2018

A quien corresponda,

Difrenosa es la distribuidora líder en comercialización de tractocamiones en México con sucursales en Monterrey, Nuevo Laredo y Reynosa. Como una iniciativa clave para el cumplimiento de la visión de la empresa y al aseguramiento de la institucionalización de los sistemas de trabajo de las áreas clave de la compañía, en octubre de 2017 se inició en conjunto con London Consulting Group el desarrollo del proyecto "UNET", enfocado en la reingeniería de procesos. Los principales resultados alcanzados durante el mismo fueron:

#### MODELO DE COMERCIALIZACIÓN DE UNIDADES

- Incremento de 28% en la obtención de clientes nuevos.
- Incremento de 25% en la comercialización de unidades seminuevas.
- Reducción de 24% en los días de cobranza en unidades facturadas.
- Implementación del CRM y Mejora de 48 puntos porcentuales en la gestión de prospectos.

#### MODELO DE ATENCIÓN EN TALLERES DE SERVICIO Y COLISIÓN

- Mejora de 6% en la facturación de mano de obra en taller de servicio.
- Mejora de 2% en la facturación de refacciones en taller de servicio.
- Reducción de 55% en órdenes de trabajo mayor a 45 días.
- Mejora de 5 puntos porcentuales en la utilización del tiempo de técnicos.

#### MODELO DE COMERCIALIZACIÓN DE REFACCIONES

- Venta de nuevas marcas al 22% de los clientes de refacciones.
- Mejora de 24% en la frecuencia de compra a clientes contactados.
- Mejora de 50 puntos porcentuales en la gestión de prospectos.

#### MODELO DE COMPRAS Y ALMACÉN

- Reducción de 50% en los quiebres de stock de artículos de alto movimiento.
- Reducción de 24% de artículos de alto costo y bajo consumo.

#### MODELO DE BACK OFFICE (RECURSOS HUMANOS / CONTROL DE GASTO)

- Reducción de 34% en los tiempos de contratación de personal.
- Reducción de 6% en el gasto de cuentas impactables.

Los beneficios económicos han alcanzado un ROI de 0.7 a 1 al cierre del proyecto y un ROI proyectado de 2.9 a 1 a un año de cierre del proyecto.

Cabe resaltar que la metodología de London Consulting Group ha sido uno de los factores clave para el éxito del proyecto, destacando el manejo del cambio, la implementación hombro a hombro y el involucramiento de todos los niveles de la organización para generar un cambio de cultura en el personal; Nos permitimos recomendar ampliamente a London Consulting Group como una empresa profesional y enfocada a resultados.

Atentamente

Lic. Jaime Tamez  
Director General Difrenosa



CARRETERA MIGUEL ALEMÁN NO. 1111  
COL. CENTRO APODACA N.L. C.P. 66600  
TEL. (81) 8851 5000  
WWW.DIFRENOSA.COM

DISTRIBUIDOR AUTORIZADO DE VENTAS, SERVICIO Y REFACCIONES  
FREIGHTLINER ES UNA MARCA REGISTRADA PROPIEDAD DE DAIMLER A.G.