

## INFORME GESTION 2020

### Área: Investigación y desarrollo

#### LOGROS:

- Apoyo en las estrategias iniciales para realizar plan de contingencia para la atención de clientes durante la pandemia.
- Capacitación de la marca YG-1 brindada desde México al equipo comercial de manera virtual durante una semana con retroalimentación al final del día. Se tocaron temas básicos de productos transversales de YG-1 así como de productos nuevos que han sido adicionados a los pedidos mensuales.
- Se realizaron los pedidos de las diferentes marcas desde el punto de vista de la depuración y adición de nuevos productos especiales. Se revisaron los diferentes correos de los proveedores para verificar estos productos o promociones especiales.
- Sostenimiento de la atención de clientes de manera virtual y presencial en el punto de venta. Paralelamente el apoyo a clientes vía telefónica y por correo de soporte técnico que requería información e investigación técnica mas detallada.
- Consolidación de pedidos especiales vía Courier, especialmente de la marca KORLOY.
- Capacitaciones del manejo de la maquinaria destacando la instalación, puesta a punto y manejo de las marcadoras láser.
- Desarrollo de tutoriales virtuales en video y texto de máquinas como marcadoras láser, durómetros, sierras entre otros.
- Consolidación y apoyo al área de servicio técnico, contactando a los proveedores para solución de problemas técnicos y cotizaciones de repuestos para maquinaria.
- Soporte y apoyo a clientes que adquirieron maquinaria durante el año. (ventas especiales como rectificadora automática, maquinas láser etc.)
- Desarrollo del software de gestión de clientes HerraTec, que permite almacenar, consultar y editar la información más relevante de nuestros clientes. (1955 clientes registrados hasta la fecha).

- Desarrollo de Macro para la selección de las actividades económicas generales y específicas de nuestros clientes. (2842 clientes clasificados hasta la fecha).
- Actualización del sistema HerraLearning con la carga de las nuevas capacitaciones y complementos tanto en la página web como en la aplicación para dispositivos móviles.
- Elaboración de fichas técnicas de los nuevos productos y recopilación de información para las E-cards.
- Visitas técnicas en planta con el objetivo de evaluar la herramienta que mejor se adapta a los distintos procesos productivos de los clientes.
- Retroalimentación rendimiento de fresas y porta insertos de la marca AKKO.
- Análisis detallado de todas las líneas de la marca AKKO para realizar pedido marítimo en el mes de diciembre gracias a los resultados de rendimientos y análisis detallado del catálogo. 100 ítems para impulsar a su vez los insertos de la marca YG-1 en el 2021.
- Apoyo al plan de desarrollo de la página web.
  - ✓ Productos relacionados.
  - ✓ Información técnica de los productos.
  - ✓ Fotografías
- Apoyo al área comercial y de call center.
- Elaboración de las cotizaciones de maquinaria.

#### **PROYECCIONES 2021:**

- Capacitaciones para clientes de manera virtual por medio de Webinars, donde complementariamente a la adquisición de nuevo conocimiento practico para los clientes, también adquirirán mas habilidad para el uso adecuado de la pagina web para búsqueda y compra de productos.

#### **Primeros 4 temas seleccionados:**

- Terminología ISO insertos de torneado.
- Piedras de pulir y superstone para moldes.
- Boquillas para sujeción de herramientas solidas.
- Calibradores y micrómetros.

Se realizará un plan piloto para determinar por medio de retroalimentación ajustes para los próximos temas que se implementaran durante el año.

- Promocionar la marca AKKO por medio de información técnica a los asesores y clientes. Estos serán relacionados con los insertos de YG-1 para hacer una venta complementaria e impulsar dos líneas a la vez.
- Incremento en la solicitud de insertos de la línea YG al proveedor, estudiando cuidadosamente las calidades y referencias que apliquen al mercado colombiano y haciendo feedback con los clientes.
- Iniciar plan de capacitación a personal de call center nivel 2, donde se profundizará más a fondo acerca de temas técnicos de nuestros productos y sus aplicaciones. Con base a los conocimientos y experiencia ya adquiridos, podrán asimilar mejor esta información y avanzar a otro nivel de conocimiento.
- Hacer el montaje en plataforma tecnológica de la implementación de capacitación a asesores industriales de todas las ciudades. Sera una capacitación mas avanzada técnicamente y será continua de acuerdo a la llegada de nuevos productos.
- Realizar cronograma de capacitaciones de asesores industriales de manera virtual y presencial de acuerdo a evolución de las restricciones del virus. EL objetivo final es hacer visitas a plantas, exponer casos de éxito para realizar foros de transmisión de conocimiento bilateral.
- Revisión continua de todos los proveedores identificando nuevos productos o referencias de remplazo para dinamizar la relación con ellos y estar a la vanguardia en tecnología con nuestros clientes y proveedores.
- Elaboración de contenido tecnológico para los medios digitales con los que cuenta la compañía.
- Participar virtualmente de las ferias industriales como TIMTOS para encontrar oportunidades de negocio nuevas y fortalecimiento de las existentes.
- Continuar alimentando el banco de fichas técnicas con los nuevos productos.
- Elaborar más tutoriales virtuales que permitan capacitar a los clientes acerca de productos nuevos o seleccionados de nuestro catalogo para impulsar.

**ATT: Oscar Manrique**

**David Puerta**

***Ingenieros área de investigación y desarrollo.***