

En Traxión adaptamos constantemente nuestras plataformas tecnológicas, con la finalidad de impulsar la mejora continua en las operaciones y el servicio al cliente ofrecidos por todas las unidades de negocio. Nuestras tecnologías de la información nos permiten cumplir las expectativas de los clientes de una manera eficiente, segura y oportuna. Esto es posible gracias al aprovechamiento óptimo de nuestras capacidades instaladas en la nube, software y plataformas internas que nos permiten incrementar la seguridad y disminuir los riesgos en todas nuestras operaciones.

Entre las principales implementaciones tecnológicas realizadas a lo largo del año pasado se encuentran nuestros sistemas de Business Intelligence (BI) y Customer Relationship Management (CRM).

SISTEMA BI (BUSINESS INTELLIGENCE)

Beneficios
<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones basada en información relevante y actualizada • Visibilidad horizontal - operaciones, finanzas, comercial • Visibilidad vertical – desde gerencias locales hasta dirección general corporativa • Automatización del procesamiento de la información

Con el apoyo de la plataforma BI, estamos tomando decisiones basadas en métricas clave para el negocio. Tal es el caso que a nivel operativo contamos con tableros de control, para cada segmento de negocio, con indicadores de las diferentes áreas de cada empresa (finanzas, operaciones, comercial, servicios). Estos indicadores nos permiten medir el desempeño periódicamente y apuntalar la mejora continua.

A nivel gerencial y directivo, nuestros tableros de control permiten conocer con detalle la información que requieren para una toma de decisiones ágil y oportuna. El análisis de esta información nos permite poner en marcha nuevas iniciativas, planes de acción y medidas correctivas orientadas a mantener nuestra excelencia operativa.

SISTEMA CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)

Beneficios
<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer el mejor servicio posible al cliente • Desarrollo de nuevas oportunidades y especialmente cross-sales • Empoderamiento tecnológico de las áreas comerciales y de servicio al cliente • Transparencia y trazabilidad de la información • Visión vertical – desde gerencias locales hasta dirección general corporativa

El CRM nos permite estandarizar y automatizar la gestión comercial, dar un servicio al cliente de la más alta calidad, y maximizar el potencial de cross-sale entre nuestras unidades de negocio. Su implementación ha facilitado que el área comercial cuente con un registro de todos los prospectos y todas las oportunidades. La información provista por el CRM facilita el seguimiento del *pipeline* por empresa, unidad, cliente y vendedor. Con la visibilidad que nos da la herramienta optimizamos la operación, pues reducimos el tiempo de colocación de propuestas y damos seguimiento puntual a todas las transacciones y oportunidades, conociendo su valor en tiempo real y contribuyendo a nuestras metas de venta.