

## Optimización en la operación y administración de Casa Marchand.

- ▶ **País:** México
- ▶ **Sector:** Papelerero
- ▶ **Situación Inicial:** Distribuidora papelerera que contaba con 4 tiendas, enfrentaba problemas en el control de sus inventarios, en las cuentas por pagar a proveedores, en los tiempos y costos de operación, operaba con redes locales independientes en cada punto de venta.
- ▶ **Servicio:** Reingeniería
- ▶ **Soluciones:** Sistema Crescendo por licencias, instalación de red de transmisión de datos, organización de la información comercial, bancos y contabilidad - en línea -, comercio electrónico, dirección a distancia y reportes de información.
- ▶ **Logros:** Control total de los inventarios, reducción de costos de operación de dos dígitos a uno, disminución de tiempos de operación.
- ▶ **Situación actual:** Su facturación se quintuplicó, se posicionó como el distribuidor de artículos escolares número uno y se expandió, actualmente tiene casi 30 sucursales distribuidas en el D.F., Aguascalientes, Guadalajara y Nuevo León.

Después de haber iniciado con mucho éxito, **Casa Marchand** tenía serios problemas, ya que mientras más posibilidades tenía de crecer registraba más pérdidas de ventas porque no tenían control de inventarios, en temporada alta no tenía mercancía o no la entregaban a tiempo y eso hacía que sus clientes poco a poco buscaran nuevas alternativas; hasta que conocieron a **Crescendo**.



Esta empresa dedicada a la distribución papelerera desde 1951, desde que adoptó **Crescendo** pasó de la prehistoria a la modernidad, porque logró tener el control total del negocio y captar una mayor porción del mercado. "De ser el cliente número 20 o 25 de los fabricantes de artículos escolares, pasamos a ser el número uno, nuestra facturación se quintuplicó", reveló Guillermo Marchand, Director General de **Casa Marchand**.

En 1995 la situación de **Casa Marchand** empezó a tocar fondo. Las necesidades del negocio habían superado las capacidades del sistema informático que tenían implementado.

"Además de no tener control en nuestros inventarios, enfrentamos problemas en las cuentas por pagar a proveedores, compras y muchos aspectos fundamentales en el giro del negocio, por lo decidí ponerle fin a esta situación, y después de analizar varios software me incliné a **Crescendo** por su versatilidad, pues nos da reportes con la base de datos que ya tenemos de todas las operaciones, de todas las sucursales, incluso a control remoto" explicó Guillermo Marchand.



## Reducción en tiempos de operación

Los consultores de CresCloud analizaron la situación de Casa Marchand y se encontraron con que tenían redes locales independientes en cada punto de venta, por lo que era muy laborioso y tardado actualizar inventarios y precios.

Al final de cada día, los datos de la operación de la empresa eran trasladados a través de disquetes a las oficinas centrales lo que les provocaba tener su información siempre atrasada.

Una vez que los consultores de CresCloud instalaron una red de transmisión de datos, organizaron la información comercial, bancos y contabilidad - en línea - para automatizar algunos procedimientos y agilizar otros.

"Esto solucionó la constante demanda de pedidos, facturas, información al día de una tremenda variedad de productos de distintos tipos y marcas" explicó el empresario.

El sistema detecta desabastecimientos antes de que ocurra y automáticamente emite una orden de compra que es verificada por el departamento de compras, lo que mejora la calidad en el servicio al cliente y las ventas.

Antes de instalar el sistema, esta distribuidora papelerera requería 6 personas de tiempo completo para registrar y procesar las ventas de cada día, pero ahora con Crescendo sólo se necesita la atención de una persona en tan sólo 15 minutos. "El tiempo perdido que invertíamos en las operaciones diarias, ahora lo usamos para analizar los reportes de información que genera el sistema y de esta forma tomar mejores decisiones y planear mejor el futuro" indicó Javier Aguirre, Jefe de contabilidad de Casa Marchand.

## El resultado fue inmediato

Casa Marchand paso de la sombra a la luz; ya que las soluciones de Crescendo le permitieron ofrecer diferentes modalidades de servicio, como son: tienda virtual por Internet, ventas por teléfono, fuerza de ventas, atención personal en mostrador y el modelo de autoservicio.

► De ser el fabricante de artículos escolares número 20, pasó a ser el número uno y su facturación se quintuplicó.

► De tener 4 tiendas, ahora tienen casi 26 distribuidas en el D.F., Aguascalientes, Guadalajara y Nuevo León.

Cada sucursal y bodega funcionaba con servidores que no estaban conectados entre sí y que les generaba información atrasada.

► Con Crescendo, su sistema de información trabaja en línea, en tiempo real y el sistema automatiza ciertos procedimientos.

Antes presentaban desabastecimientos de su producto. Actualmente, Crescendo detecta cuando hay productos próximos a agotarse y automáticamente emite una orden de compra que es verificada por el departamento de compras.

► Actualmente ofrecen un mejor servicio, el cliente recibe sus pedidos al día siguiente de que lo realizó y tienen la información actualizada referente a estados de cuenta, pagos factura, cheques, etc.

► Redujo sus costos de operación de dos dígitos a uno.