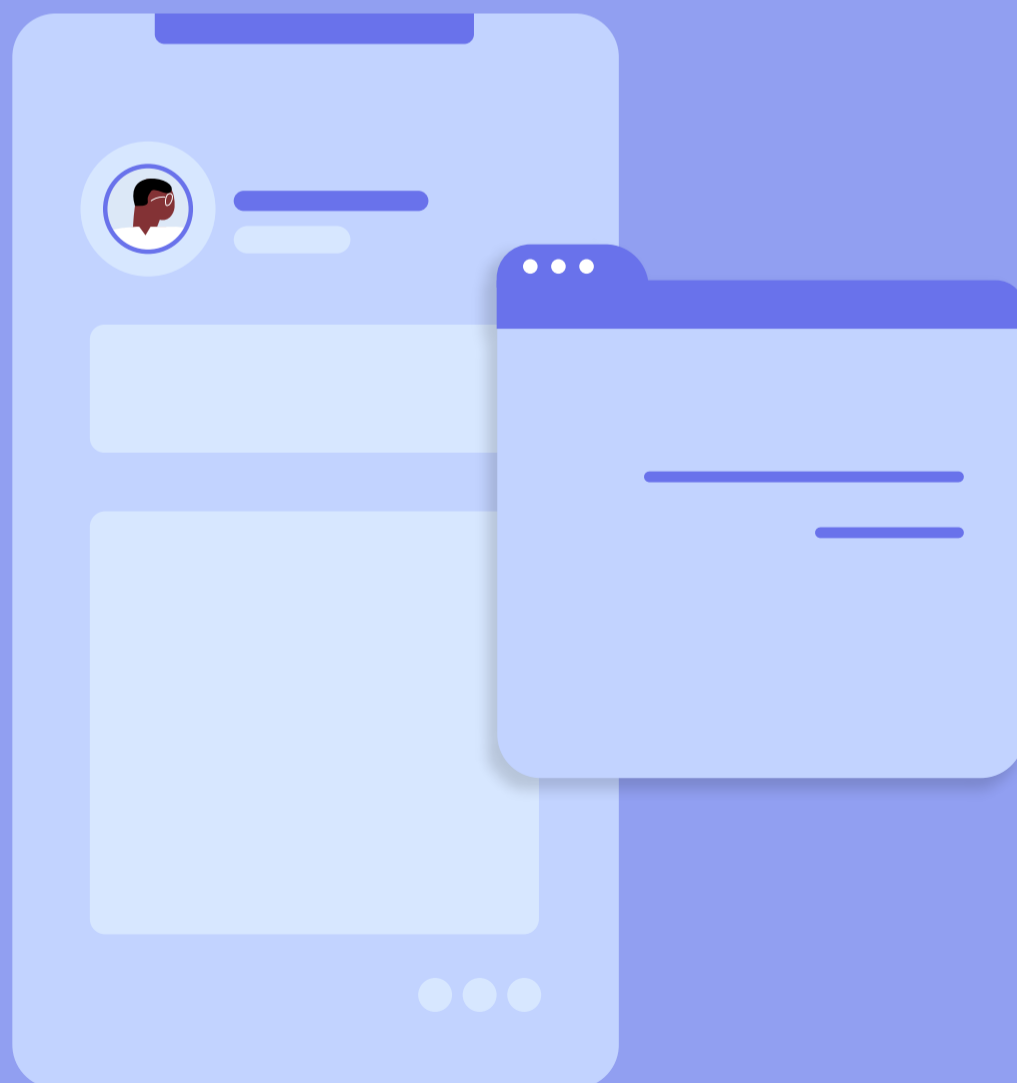


Grupo Polak

# La transformación hacia la empresa inteligente centrada en la experiencia del cliente

Whitepaper



GeneXus™



Imagen tomada de: polakgrupo.com

Esta es la historia de Grupo Polak, un conglomerado de empresas 100% mexicanas que fueron pioneras al enfocarse en cambiar metodologías y procesos usando la tecnología como estrategia de crecimiento y de mayor rentabilidad.

Grupo Polak con 100 años en el mercado químico mexicano se constituye por 4 compañías: Polaquimia (fabricante de químicos y agroquímicos); Dr. José Polak, (comercializadora de productos de altos estándares de calidad); Metapol (fabricante de pigmentos metálicos no ferrosos); y Polatecnia (constructora de instalaciones para plantas industriales).

La trayectoria de Grupo Polak es de un siglo siendo líderes en la fabricación de productos innovadores, biodegradables y ecológicos, para la industria y retail del segmento agrícola.

---

«Éramos un grupo de empresas tradicionales hasta que entendimos el rol esencial que juegan las TICs en las necesidades empresariales de una organización, la estrategia es cambiar el ciclo de la experiencia del cliente».

Ruperto Hernández. Gerente de IT Grupo Polak.

En 2014 implementaron su primer ERP y en 2016 comenzaron a usar [GeneXus for SAP Systems](#).

Ya para el año 2017 lograron avanzar con desarrollos específicos con la plataforma de desarrollo GeneXus Low-Code que cuenta Ruperto Hernández: “Fueron herramientas imprescindibles para cimentar la transformación digital. La tecnología formó parte de los procesos de automatización y mejora continua para lograr lo que toda empresa busca: mayor rentabilidad”.

Hoy, 2020, se consolidan como un grupo de empresas inteligentes que no sólo quintuplicaron el ROI inicial, realizando aplicaciones con tan solo un 10% del tiempo de desarrollo que les tomaba antes de usar [GeneXus for SAP Systems](#)., sino que optimizaron sus recursos de manera integral impactando positivamente en el cliente.

## Punto de partida: optimizar procesos en planta, producción y RR.HH

Con el **objetivo de incrementar la capacidad de fabricación a 125 mil toneladas al año** adicionales decidieron mejorar la rentabilidad del grupo apoyándose en la tecnología.

Clemente Muñoz recuerda las 4 necesidades básicas que tenían al empezar:

1. Proporcionar a los clientes internos herramientas innovadoras en el soporte operativo, financiero y de toma de decisiones.

2. Fomentar el uso de tecnologías web e implementación de workflows en lugar de correos masivos y archivos de excel para controlar o registrar actividades que en el ERP no se pueden realizar o que la inversión de la implementación estaba fuera del presupuesto.

3. Mantenernos a la vanguardia en las nuevas tecnologías para el diseño de aplicaciones web y smartdevices en donde pudiéramos consultar y actualizar datos del ERP así como integrar otros ecosistemas como son nuestros sistemas de control de accesos y asistencias.

4. Contar con una herramienta de software integral, fácil de aprender, versátil y contar con soporte técnico de primer nivel que nos apoye ante los imprevistos.

Primero evaluaron la **inversión inicial en Software** para optimizar diversos procesos de la compleja organización, haciéndose las siguientes preguntas:

- ¿Cuánto cuesta y cuánto gano en un año?
- ¿Me permite esta tecnología desarrollar aplicaciones propias e integrarlas con la plataforma ya existente?
- Generar un equilibrio entre el esfuerzo y los beneficios de la implementación así como disminuir los riesgos a la organización, ¿trae beneficios a la organización?

Con estas preguntas salieron al mercado a buscar respuestas. Lo primero con lo que se toparon es que las soluciones resultaban demasiado caras y que el proceso de desarrollo e implementación era largo para los tiempos de innovación que estaban manejando.

Hasta que se encontraron con SAP y GeneXus for SAP Systems: **“Fue la combinación de estas tecnologías que nos permitió desarrollar aplicaciones web y para smart devices a la medida; de manera fácil, eficiente y dinámica, ante un mundo cambiante”**, afirmó Clemente A. Muñoz Hernández, desarrollador del equipo de tecnología del Grupo.

En principio se realizaron 3 implementaciones para web y para smart devices conectados a ambientes de SAP:

- **SAP – RH** Gestión de personas e incidentes.
- **SAP – MM** Gestión de datos maestros.
- **SAP – SD** Gestión de ventas e inventarios para sitios remotos.

El encargado tecnológico destacó también la **gran productividad** que le brindó adoptar GeneXus: “Hace dos años cuando se implementó una app offline en otra tecnología la programación llevó un año de desarrollo, mientras que desde

que empezamos a usar GeneXus la implementación de una app de las mismas características ya estaba en el aire en un mes. De esta manera el **tiempo que invertimos programando se reduce a tan solo un 10%**”.

A su vez, en **cuanto al manejo de información en tiempo real**, complementa Ruperto Hernández: “Estamos mejorando la rentabilidad dándole al área directiva información esencial que permita tomar decisiones de manera oportuna y eficiente”, y agregó: “Gracias a [GeneXus for SAP Systems](#), contamos con **aplicaciones muy flexibles** que crecen y se adecuan a lo que está sucediendo en el mercado. Una dificultad que padecen la mayoría de los desarrolladores es que las definiciones iniciales de los proyectos llega a cambiar por necesidad de nuevas funcionalidades con muy poco tiempo para reaccionar y ajustar. Con GeneXus encontramos la solución ya que podemos crecer o ajustar la funcionalidad de forma sencilla”.

### **Algunas de los beneficios de adoptar GeneXus for SAP Systems:**

- 1.** ROI en el corto plazo, quintuplicado comparando el costo inicial del licenciamiento vs la operaciones automatizadas en el proceso de la venta.
- 2.** La posibilidad de desarrollar aplicaciones multiplataformas flexibles, rápidas y estandarizadas.
- 3.** Tiempo de desarrollo muy corto.
- 4.** Facilidad en la integración con SAP “por las BAPIS que permiten la conexión con SAP en tiempo real”, destacó Muñoz.

## > De un sencillo portal de vacaciones hacia un kiosco integral de aplicaciones:

Conforme se fueron usando los sistemas, las apps se transformaron, y lo que comenzó siendo un portal para gestionar vacaciones hoy es un kiosco integral de aplicaciones, que integra diversas soluciones a los procesos de la cadena de valor.

Veamos algunas aplicaciones:

### - Control Digital Documental:

Es un portal web que se integra con SAP en el proceso de compras y permite llevar una gestión inteligente de los documentos de soporte de las órdenes de compra, lo cual ha generado **ahorros en impresión de documentos y mayor eficiencia en el proceso de autorización y colocación de órdenes de compra a los proveedores.**

### - Portal web de proveedores:

Es una aplicación que brinda un canal de comunicación con los proveedores facilitando el proceso de pago. Realiza de forma automática las validaciones fiscales y comerciales aplicables a cada orden de compra y entrada al almacén con su respectivo CFDI. Con lo cual se logró **disminuir el tiempo de registro de cada pago a minutos donde anteriormente se demoraba de 1 a 1.5 días.**

### - Portal de indicadores de desempeño en planta:

Este es un portal de información que proporciona información del desempeño que se tiene en los equipos de fabricación. **Gracias a este portal se ha logrado aumentar la eficiencia en la fabricación, disminución en errores en el proceso y eficientar los rendimientos de cada orden de proceso.**

### - SIGEPRO:

Sistema web que facilita la generación de los pronósticos de venta a los representantes comerciales; con ello **se logró disminuir el tiempo de generación de pronósticos de 5 días a 1 día y se cuenta con información centralizada y la cual es utilizada para la generación de indicadores de venta contra pronósticos y presupuestos.**

### - Portal de Gestión de Contratos:

Aplicación Web que facilita la gestión y administración de los contratos de todo tipo en la organización, con ello se **automatizo el proceso de revisión y de administración de los mismos, disminuyendo considerablemente los gastos de impresión y eficientando los procesos del área legal con todas las áreas de la organización.**

## > Desde la Customer Experience hacia la Customer Loyalty:

En la trayectoria de poco más de tres años, el equipo tecnológico destaca que actualmente pueden visualizar que lo que comenzó siendo un proyecto cuyo objetivo era optimizar los recursos y procesos de la empresa, hoy ha superado las expectativas y han logrado transformar no sólo los procesos sino que también la experiencia del cliente.

Lo que en el inicio fue un gran ahorro medido en un ROI quintuplicado hoy

se refleja en el crecimiento continuo en ventas, por el impacto positivo en la experiencia del cliente.

De ahora es más, con la implementación de mejoras en el CRM y en los procesos de entrega de productos gracias a la interconexión con SAP a través del [GeneXus for SAP Systems](#) y Web Services, lo que se viene, no caben dudas es la consolidación y fidelidad del cliente (Customer Loyalty).

---

«El tiempo de las personas que interactúan con nuestras empresas mejoró, es de más calidad porque hemos hecho que algunas áreas sensibles funcionen de manera más eficiente, hemos repercutido positivamente en la experiencia del cliente».

Ruperto Hernández. Gerente de IT Grupo Polak.

Descubre cómo GeneXus puede  
hacer lo mismo por tu empresa.

[ralvarez@genexus.com](mailto:ralvarez@genexus.com)

