

Perfil de la Compañía

Descripción de la Compañía

GENERAL MOTORS COLMOTORES SA, o GM Colombia es la compañía automotriz más importante de Colombia. Con más de 50 años en la industria ha logrado mantener su condición de líder del mercado y actualmente abarca el 33,9% del mercado automotriz.

Fundado en
1956

Sede Central
Bogotá, Colombia

Website
www.chevrolet.com.co

Solución
Sugar Professional™

Socio de Solución



GENERAL MOTORS COLMOTORES SA

General Motors Colombia Lleva el Marketing para la Lealtad de los Clientes y el Retorno de Inversión al siguiente nivel con Sugar Professional

GENERAL MOTORS COLMOTORES SA, o GM Colombia es la compañía automotriz más importante de Colombia. Con más de 50 años en la industria, ha logrado mantener su condición de líder del mercado y actualmente abarca el 33,9% del mercado automotriz.

Para mantener y continuar su liderazgo en los años venideros, GM está comprometido a brindarle al público colombiano vehículos, partes, diseños, desempeño y prestaciones de la más alta calidad.

Además, GM Colombia ha desarrollado una división de posventa que se especializa en conseguir y conservar la lealtad de los clientes para obtener un mayor ingreso marginal, una vez que el cliente ya ha adquirido su vehículo GM. El principal enfoque de esta división está en seguir el comportamiento de los clientes para implementar campañas específicas y así aumentar las ganancias.

A medida que el grupo comenzó a redoblar sus esfuerzos por desarrollar campañas estratégicas para lealtad, notó que tanto la calidad como el alcance de sus datos eran limitados. Había varios factores involucrados, entre ellos, el límite establecido entre el equipo de posventa y la división de ventas que causaba falta de conexión entre ambos grupos; las oficinas corporativas de GM alrededor del mundo utilizaban diferentes soluciones y el acceso a las oficinas regionales era limitado, difícil de usar y normalmente tomaba varios meses extraer información; el personal ejecutivo guardaba los datos de los clientes en sus propias hojas de cálculo por lo que el acceso a los datos de los clientes era muy limitado a nivel de la concesionaria.

Enseguida se convirtió en prioridad para GM Colombia implementar una solución de CRM que le diera a los concesionarios el poder de mejorar las relaciones con los clientes, que conducen a la lealtad y finalmente a las ganancias.

Requerimientos

El acceso de GM a los datos de sus clientes era muy limitado. Consecuentemente, necesitaba

una solución CRM flexible para administrar y acceder a una vasta cantidad de datos de diversas maneras. Necesitaba poder crear módulos personalizados que ofrecieran soporte a las campañas de lealtad del cliente que generarían ganancias a toda la red de concesionarios del país. La solución debía poder administrar fácilmente grandes cantidades de datos conformados por 2 millones de archivos para acceder a 350.000 clientes, 500.000 vehículos y 1.3 millones de actividades de clientes.

Además, GM se dio cuenta que necesitaba implementar su nueva solución de CRM en fases. Sus datos estaban desactualizados y desorganizados y requerirían una limpieza profunda antes de que toda la organización pudiera tener acceso a ellos. Por este motivo, era necesario escalar el sistema hasta que los datos se organizaran e hicieran accesibles.

Con base en estos criterios, GM convocó a que se hicieran presentaciones de potenciales soluciones CRM. PalmTree Consulting, un socio de oro de SugarCRM, presentó a GM una demo de SugarCRM. Cuando GM vio la flexibilidad y facilidad de uso que Sugar ofrecía, estuvo seguro de que Sugar era la solución correcta.

Soluciones

GM comenzó su implementación en fases con Sugar Community Edition. Esto significó la intervención de un pequeño grupo específico de

“A pesar de nuestros millones de archivos complicados, Sugar Professional nos ofrecía una facilidad de uso sin precedentes. Su flexibilidad nos permite administrar nuestros datos en diferentes campañas y año tras año continúa excediendo nuestras expectativas”.

Lorena Clavijo
Analista de Postventa de GM Colombia

interés y la limpieza de una gran cantidad de datos. Luego se focalizó en el desarrollo de tres módulos principales para vehículos, clientes e interacciones posventa con clientes con visitas al concesionario y compras adicionales. En tan solo 12 meses, GM había organizado millones de archivos y establecido su solución Sugar Community Edition. En 2008, para llevar su iniciativa al siguiente nivel, GM implementó Sugar Professional con sus prestaciones de avanzada.

Los beneficios de una plataforma Sugar fueron evidentes y la actualización a Sugar Professional y el valor agregado de la versión Professional se convirtieron obviamente la mejor opción. La cantidad de datos era tan grande, que los informes personalizados no eran solo necesarios, sino que también trascendentales para la navegación y la exploración de toda la información de manera directa y sin esfuerzo. Además, estaba la necesidad fundamental de organizar los archivos por equipos para poder reflejar los diferentes concesionarios de GM y sus niveles de notoriedad. Sugar Professional cumplió fácilmente con estos requisitos. Y así, GM pudo llevar su modelo al siguiente nivel de productividad.

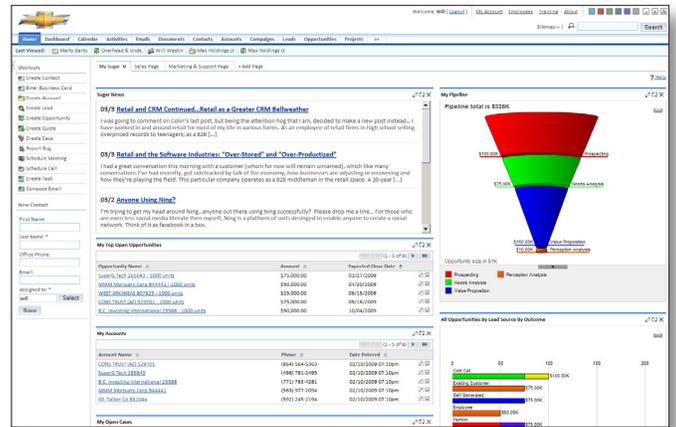
“A pesar de nuestros archivos complicados, Sugar Professional nos ofrecía una facilidad de uso sin precedentes,” dice Lorena Clavijo, Analista de Posventa de GM Colombia. “Su flexibilidad nos permite administrar nuestros datos en diferentes campañas y año tras año continúa excediendo nuestras expectativas”.

Beneficios

Con las prestaciones de avanzada de Sugar Professional, GM Colombia alcanzó un alto nivel de visibilidad de las actividades de sus clientes en los distintos niveles de su organización. Sus módulos personalizados le permitieron desarrollar un sistema de “puntaje por comportamiento” con seguimiento de cada uno de sus 350.000 clientes. En consecuencia, los concesionarios pueden diseñar campañas estratégicas según los hábitos de compra y los intereses de los clientes. Un buen ejemplo son las campañas de kits de accesorios de GM, como el “kit de parabrisas”, diseñadas para clientes específicos, basándose en su “puntaje por comportamiento”.

Como resultado, ahora GM tiene una administración de marketing exitosa que logró incrementar la tasa de respuesta a sus campañas de un 0,2 por ciento a un promedio de 10 por ciento. Y la tasa de retención de clientes también aumentó un 34 por ciento.

Además, ahora, GM puede seguir el desempeño de sus empleados a través de su encuesta de desempeño interno. Gracias a Sugar Professional, año tras año, la división posventa ha logrado grandes mejoras en el incremento del ingreso marginal que subió un 60 por ciento en los últimos 3 años.



Lorena Clavijo agrega: “Palmtree Consulting ha sido un aliado estratégico para GM Colombia. En conjunto con Sugar Professional, ha creado soluciones flexibles y dinámicas para nosotros, que cumplen con los requisitos de nuestra industria y mejoran sensiblemente nuestros negocios”.

Acerca de GM Colombia

GM Colombia es la principal compañía automotriz de Colombia. Con más de 50 años de experiencia en la industria, GM ha logrado mantener su condición de líder del mercado y actualmente abarca el 33,9 por ciento del mercado automotriz. A fin de mantener y continuar su liderazgo, el compromiso de GM es brindarle al público colombiano vehículos, partes, diseños, desempeño y prestaciones de la más alta calidad.

Acerca de Palmtree Consulting

Palmtree Consulting es una firma latinoamericana que se especializa en soluciones IT exitosas. Luego de varios años de estrecha relación con SugarCRM, Palmtree se convirtió en la compañía mejor calificada para satisfacer todas las necesidades del mercado latinoamericano en soluciones de Gerenciamiento de Clientes, Análisis de Comportamiento, Marketing y Soporte.

“Palmtree Consulting ha sido un aliado estratégico para GM Colombia. En conjunto con Sugar Professional, ha creado soluciones flexibles y dinámicas para nosotros, que cumplen con los requisitos de nuestra industria y mejoran sensiblemente nuestros negocios”.

Lorena Clavijo
Analista de Postventa de GM Colombia