



GUÍA PRÁCTICA

10 formas de motivar a los clientes de la industria de la manufactura para reactivar los proyectos estancados

Maquinaria y equipos industriales

El camino hacia la recuperación tras la pandemia comienza con la alineación con los clientes

Para muchos fabricantes de maquinaria y equipos industriales (IM&E), la disrupción del mercado relacionada con el COVID-19 ha sido debilitante. Además de las persistentes lagunas en la cadena de suministro y la escasez de algunas materias primas fundamentales, muchos clientes han dejado de lado compras importantes, a la espera de que la economía global se estabilice. Encadenar un retraso tras otro puede perpetuar la ralentización de una recuperación económica que ya era lenta de por sí. Para salir de esta espiral es necesaria una inyección de motivación. Los fabricantes de IM&E pueden recurrir a la tecnología para captar la atención de sus clientes y atraerlos para que retomem iniciativas estancadas.

Los fabricantes se enfrentan a la presión de ofrecer más valor, innovación y servicio a sus clientes. Las soluciones ERP implementadas en la nube incluyen herramientas que ayudarán a los fabricantes a conectar mejor con sus clientes y a impulsarles a entrar en acción, tanto si se dedican a la manufactura industrial como al gobierno municipal, al mantenimiento de instalaciones o a la construcción comercial. La demanda acumulada, agravada por las disrupciones en la cadena de suministro, ha alcanzado un punto crítico, que solo necesita un pequeño empujón para abrir las compuertas. Los fabricantes pueden instigar ese avance recurriendo a la tecnología centrada en el cliente para ayudar a sus clientes a retomar el ciclo de compra.

Poner en marcha las ventas de IM&E tras el largo parón

1. Estar atento

Los agentes de adquisiciones de maquinaria pesada y equipos no son tan diferentes de los consumidores de productos envasados. Las adquisiciones de los compradores de productos manufacturados pueden tener precios de seis cifras, pero muchas de sus consideraciones son similares a las de los compradores minoristas. Al igual que los consumidores, los compradores de carretillas elevadoras, generadores, grúas y equipos de carretera se preocupan por la seguridad, la disponibilidad, el abastecimiento ético y la fiabilidad del producto. Quieren garantías y valor por parte de los fabricantes. Esperan una experiencia de compra de alto nivel. Las soluciones modernas en la nube, como las que ofrece Infor®, proporcionan herramientas que apoyan la experiencia del cliente, desde las capacidades integradas de gestión de las relaciones con los clientes (CRM) hasta la funcionalidad para gestionar los acuerdos de servicio posventa.

2. Colaborar

Los fabricantes de IM&E pueden alinearse mejor con los clientes a través de portales y herramientas para comunicarse con respecto a los detalles del producto, las especificaciones, la entrega y el estado del servicio. Las soluciones de Infor CloudSuite™ apoyan los procesos de manufactura bajo pedido y de ingeniería bajo pedido y ayudan a los fabricantes a facilitar la comunicación con los clientes, sin dejar de proteger los datos de propiedad y la seguridad del sistema.

3. Entregar a tiempo

Como la mayoría de los sectores verticales de manufactura la industria de IM&E ha experimentado cuellos de botella en la cadena de suministro que han ralentizado la capacidad de cumplir con los pedidos. Aunque es probable que la actual disrupción encuentre un equilibrio en 2022, la experiencia también ha enseñado a los fabricantes el valor de la visibilidad total de la cadena de suministro y los peligros de depender de un único proveedor. Las soluciones Infor Supply Chain ofrecen vistas en tiempo real de toda la cadena de suministro, lo cual ayuda a los fabricantes a tomar decisiones estratégicas sobre los proveedores, las rutas de envío y los planes de entrega.

4. Controlar la complejidad

La manufactura de IM&E implica operaciones complejas. Desde el tamaño de los equipos, el alto valor de las piezas o los elementos de alta tecnología hasta el cumplimiento de las normativas y las obligaciones de conformidad, los procesos operativos llevan tiempo y pueden desviar la eficiencia. Es necesario sincronizar los pasos clave para evitar retrasos. La calidad debe ser monitorizada para reducir los residuos, y los equipos de taller necesitan acceder fácilmente a la información de los pedidos para estar seguros de las especificaciones exactas. Infor CloudSuites, con capacidades modernas y avanzadas, ayuda a los fabricantes a gestionar la complejidad de la planta de producción.

5. Personalizar productos

Las soluciones de configuración, precio y cotización (CPQ) desempeñan un valioso papel para ayudar a los fabricantes a ofrecer a los clientes productos configurados. Ya sea en persona, a través de un portal o por teléfono con un agente de ventas, Infor CPQ guía al cliente a través de las opciones de selección, recomienda combinaciones lógicas y asegura que las selecciones estén dentro de las exigencias de cumplimiento normativo. Infor CPQ proporciona un presupuesto, ofrece una representación visual y genera una lista de materiales para que el pedido pueda pasar a producción. La solución transforma el proceso de compra, de modo que ayuda a los clientes a obtener la combinación exacta de características que desean, al tiempo que preserva la productividad y la eficiencia para el fabricante.

6. Innovar

Una de las formas más eficaces de volver a captar clientes potenciales es mostrar las innovaciones de los productos. Las nuevas características y funcionalidades tienden a generar entusiasmo y ayudan al cliente a ver el potencial retorno de la inversión y el valor. Infor PLM for Discrete es una solución de gestión del ciclo de vida del producto (PLM) que ayuda a acelerar los lanzamientos de productos, agiliza los pasos de desarrollo y documenta las etapas (incluyendo las pruebas y cualquier cumplimiento industrial necesario).

7. Ser ecológico

Los fabricantes pueden atraer a los clientes preocupados por la sostenibilidad desarrollando y ofreciendo nuevos productos que sean respetuosos con el medio ambiente. Los fabricantes también pueden modificar sus procesos para demostrar su compromiso de dejar una menor huella de carbono y utilizar los recursos racionalmente. Las soluciones de gestión de activos pueden ayudar a minimizar los residuos, sincronizar la programación, ampliar el ciclo de vida de los activos, controlar el uso de la energía y reducir los envíos innecesarios de vehículos de flotas y técnicos.

8. Optimizar el servicio posventa

Los fabricantes suelen ofrecer contratos de mantenimiento y reparación de los productos que fabrican. El servicio de campo es una forma ideal de estar estrechamente alineado con los clientes, construir esas relaciones y sentar las bases para las ventas adicionales y repetitivas. Sin embargo, desde el envío de técnicos de campo hasta el inventario de piezas de repuesto, el servicio de campo requiere la gestión de muchos elementos separados pero interconectados. Infor CloudSuites para la manufactura incluye módulos para gestionar el servicio posventa con eficiencia.

9. Ofrecer servitización

El concepto de servitización no es nuevo, pero está obteniendo un interés renovado como estrategia para ayudar a los clientes potenciales a superar los problemas de tesorería. En lugar de comprar un equipo necesario, el cliente contrata a un proveedor para el resultado final. Por ejemplo, en lugar de comprar equipos de pavimentación, un cliente podría comprar x kilómetros de carretera pavimentada por x euros. El fabricante puede utilizar los sensores de los equipos y la tecnología del internet de las cosas (IoT) para realizar un seguimiento del rendimiento de la maquinaria en el lugar de trabajo. Infor CloudSuites y la plataforma operativa en la nube Infor OS contienen capacidades avanzadas, como la inteligencia artificial y el aprendizaje automático, que son necesarias para gestionar los datos de IoT y la analítica para impulsar una estrategia de servitización.

10. Hacer uso de la analítica

La analítica avanzada permite a los fabricantes realizar un seguimiento de los procesos, recopilar datos de las máquinas de la planta, profundizar en los factores que impulsan los beneficios, analizar los indicadores clave de rendimiento y proyectar los resultados probables. Gracias a herramientas de elaboración de informes fáciles de usar, los usuarios de la empresa pueden tomar decisiones basadas en datos. La analítica moderna, disponible en Infor CloudSuites, ayuda a los fabricantes a mantenerse alineados con los clientes y a seguir siendo altamente competitivos. La manufactura centrada en los datos es la clave para ser ágil y responder a las cambiantes condiciones del mercado.

Convertir las oportunidades en ventas

Aunque los retos para los fabricantes de IM&E no son pocos, también se vislumbran algunas oportunidades que son motivo de optimismo. Si se centran en la infraestructura, la sostenibilidad, la innovación y otras mejoras operativas, los fabricantes pueden establecer una base sólida que impulse a los clientes de manufactura a reavivar los proyectos estancados.

Con soluciones de software modernas en la nube, los fabricantes de IM&E pueden revitalizar las oportunidades estancadas y convertirlas en ventas. Las soluciones de ERP en la nube y creadas específicamente para IM&E ofrecen importantes características, como analítica avanzada, capacidades de IoT y soluciones de CPQ. Estas capacidades proporcionarán a los fabricantes de IM&E las herramientas necesarias para mejorar el tiempo de respuesta y poder prometer con confianza a los clientes potenciales que realizarán el trabajo a tiempo y según las especificaciones. Las soluciones de Infor apoyan a los fabricantes de IM&E en cada paso del camino.

MÁS INFORMACIÓN 

Síguenos:     



Infor es un líder mundial en software empresarial en la nube especializado por industria. Más de 65.000 organizaciones en más de 175 países confían en los 17.000 empleados de Infor para ayudar a alcanzar sus objetivos comerciales. Visite www.infor.com.

Copyright© 2022 Infor. Todos los derechos reservados. Las denominaciones y los diseños de marca incluidos en el presente documento son marcas comerciales y/o marcas registradas de Infor y/o filiales y subsidiarias relacionadas. El resto de marcas incluidas en el presente documento son propiedad de sus respectivos titulares. www.infor.com

Infor América Latina, www.infor.com

INF-2640538-es-419-0522-1