

## CASO PRÁCTICO

# Drillmex ofrece un servicio de atención al cliente omnicanal de alto impacto con CloudSuite

Drillmex, Inc. es un distribuidor industrial norteamericano de herramientas de corte, accesorios para herramientas de maquinaria, fluidos de corte e instrumentos de precisión con sede en Quebec. Fundado en 1982, Drillmex es un distribuidor industrial especializado de primer orden que ha experimentado un crecimiento explosivo en los últimos diez años, prestando servicio a las industrias aeroespacial, médica, automovilística, energética, de investigación y educativa. Drillmex se asoció con Infor en 2008 con la selección de Infor Distribution SX.e como sistema principal de planificación de recursos empresariales (ERP), y finalmente se actualizó a Infor CloudSuite™ Distribution para escalar y hacer crecer su negocio en la nube. A medida que seguía creciendo en tamaño e ingresos, Drillmex implementó una plataforma de comercio electrónico, que presentó nuevas oportunidades en cuanto a visibilidad, stock y supervisión de almacén.



**Industria**  
Distribución

**Producto Infor**  
Infor® CloudSuite Distribution

**Número de empleados**  
23

**Grupo de red**  
Asistente a The User Group (TUG)

**Sitio web**  
[drillmex.com](http://drillmex.com)

“**Para hacer más con menos empleados, sabíamos que debíamos adoptar nueva tecnología. Ahora tendremos siempre la última versión de Infor CloudSuite Distribution para seguir escalando y haciendo crecer nuestro negocio. El modelo de servicio en la nube de Infor está diseñado para el progreso y nos permite aprovechar las nuevas características y funciones a medida que se despliegan para ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes.**”

**CHRISTIAN OSTIGUY**

Vicepresidente de Operaciones, Drillmex Inc.

## Superación de los problemas de crecimiento durante un proceso de transformación digital

Drillmex se asoció con Infor en 2008. Desde el inicio de esta alianza, Drillmex ha experimentado un crecimiento exponencial, cambios en las tendencias de la industria y una creciente necesidad de ofrecer nuevos canales de comercialización. La compañía necesitaba ofrecer una mejor experiencia de comercio electrónico. A lo largo de su trayectoria, Drillmex se ha centrado en el crecimiento estratégico y la ampliación de su negocio, manteniendo la agilidad de su plantilla. La compañía eligió Infor CloudSuite Distribution para mantener la agilidad de sus operaciones y lograr más con menos, evitando a su vez la compra de un nuevo servidor.

Al elegir Infor CloudSuite Distribution como plataforma de planificación de recursos empresariales (ERP), Drillmex pudo impulsar la productividad de los empleados, con lo cual incrementó los ingresos por empleado en un 93 % entre 2012 y 2019. Al evitar los problemas de crecimiento que sufren la mayoría de los distribuidores del mercado, su equipo pudo dedicarse a proyectos más estratégicos y orientados al futuro. A día de hoy, el éxito de Drillmex sigue aumentando, ya que ha puesto un mayor énfasis en servir a los clientes a través de la venta omnicanal, impulsada por la plataforma CloudSuite Distribution.

**“ Nuestra plataforma de comercio electrónico se vincula directamente con Infor CloudSuite Distribution. La integración fue perfecta y ahora nuestros clientes pueden comprar en línea, nuestros empleados pueden encontrar fácilmente los productos en el sistema y nuestras operaciones generales han mejorado. CloudSuite Distribution ha hecho de nuestra transición a la venta omnicanal un proceso sencillo, que ha tenido un impacto significativo en nuestros resultados.”**

**CHRISTIAN OSTIGUY**

Vicepresidente de Operaciones, Drillmex Inc.

## Retos del negocio

- Crecimiento y escalado del negocio sin aumentar la plantilla
- Integración de una plataforma de comercio electrónico de terceros con el ERP Infor CloudSuite Distribution existente
- Falta de visibilidad de los precios, el stock y las operaciones de almacén
- Aprovechamiento de las herramientas al máximo para apoyar el negocio y operar con mayor eficiencia

## Una integración perfecta convierte la estrategia en ejecución

Dada la creciente popularidad del comercio electrónico, Drillmex se enfrentó a la decisión de innovar o estancarse. La compañía optó por continuar con su transformación buscando una herramienta de comercio electrónico de terceros, de uso inmediato, para incrementar las ventas en línea. En lugar de contratar a nuevos empleados y formarlos en más de 800.000 referencias, Drillmex integró su plataforma de comercio electrónico en el sistema ERP CloudSuite Distribution. En tan solo dos meses, el principal distribuidor industrial especializado obtuvo una mayor visibilidad y supervisión de miles de productos de hasta 60 proveedores activos. La integración fue posible gracias a las interfaces de programación de aplicaciones (API).

La integración, diseñada para facilitar la mejora y actualización continuas, ya aceptaba pedidos en tan solo dos meses. Esto permite a Drillmex cruzar los contenidos de su plataforma de comercio electrónico y de CloudSuite Distribution. En cualquier momento, el sistema CloudSuite Distribution permite a Drillmex generar y descargar listas completas de productos que incluyen las especificaciones de estos y su referencia. Una integración rápida y fiable y una interfaz de usuario altamente compatible permiten una salida al mercado mucho más rápida que las instalaciones de productos segmentados.

## Mejora de los pedidos en línea y de la visibilidad de los productos

La plataforma de comercio electrónico integrada puede funcionar ahora como un vendedor en línea adicional que permite a los clientes acceder a los productos con múltiples criterios de búsqueda, incluidas las referencias internas y las de los proveedores. Internamente, los representantes de los clientes pueden explorar la plataforma CloudSuite Distribution y recomendar productos sustitutivos en tiempo real. La extensibilidad del sistema ayuda a mantener a los empleados al día sobre los productos, el stock, los proveedores, etc., para que la experiencia de compra sea uniforme y no requiera una amplia formación de los vendedores. Esto ayuda a aumentar la velocidad con la que se configuran las grandes cuentas con opciones de precios personalizadas basadas en el volumen, las referencias, etc.

“La fijación de precios era difícil en nuestro antiguo sistema, especialmente para nuestro principal proveedor, que es responsable de más del 40 % de nuestras ventas. Tienen unos 80 planes de precios diferentes, por lo que la fijación de precios para ellos era un proceso manual y propenso a errores. Con Infor CloudSuite Distribution, he podido crear fácilmente tipos de precios para cada uno de sus grupos”, comenta Christian Ostiguy, vicepresidente de Operaciones, Drillmex, Inc.

**“ Ahora utilizamos la nube para todo y nos encanta. Tenemos un equipo pequeño, así que antes, cuando el servidor se caía y nuestro informático no estaba disponible, nos quedábamos paralizados. Ahora, si ocurre algo, abrimos una incidencia y la mayoría de las veces Infor ya está al tanto y se resuelve rápidamente.”**

**CHRISTIAN OSTIGUY**

Vicepresidente de Operaciones, Drillmex Inc.

## Resultados de negocio

- 800 000 referencias y 60 proveedores gestionados fácilmente dentro del comercio electrónico y el sistema ERP
- Un tiempo total de 2 meses de integración entre la plataforma de comercio electrónico y CloudSuite Distribution
- Aumento del 93 % de los ingresos por empleado

## Una cadena de suministro más inteligente y conectada

Drillmex cuenta con un almacén de 1400 metros cuadrados, donde confía en CloudSuite Distribution para supervisar el stock de entrada y salida con mayor precisión, gracias a un mejor seguimiento en todas las ubicaciones de contenedores. La racionalización de las operaciones de almacenamiento mantiene la cadena de suministro conectada y minimiza el riesgo de retrasos en los envíos o de problemas con las compras de los clientes. Realizar las compras utilizando la cantidad económica de pedido (EOQ) le permite a Drillmex tener un mayor control sobre los umbrales mínimos, las demandas específicas de los proveedores y las capacidades de pedidos según las necesidades que aprovechan el cross-docking y los envíos directos. Todos estos canales y procesos se visualizan, se gestionan y se controlan fácilmente en un panel de CloudSuite Distribution.

## Adaptación y crecimiento conjunto

Como organización con visión de futuro, Drillmex confía en herramientas y tecnología que pueden transformarse a medida que evolucionan sus necesidades. Con Infor CloudSuite Distribution, el distribuidor se beneficia de las actualizaciones automáticas y de la opción de seguir ampliando su sistema ERP tanto con productos de terceros como con productos desarrollados por Infor, según sea necesario. Optar por el sistema basado en la nube permitió a Drillmex reducir los requisitos de los servidores y minimizar la necesidad de un gran departamento de TI. Con ello se mantiene ágil y adaptable incluso cuando la organización aprovecha las funciones de extensibilidad.

Después de asistir a la conferencia de la comunidad de Infor, The User Group (TUG), la dirección de Drillmex se dio cuenta de que la plataforma ERP podía utilizarse para dar soporte a más funciones del negocio, incluso fuera del ámbito del comercio electrónico y la gestión de almacenes. “Una de las cosas de las que me di cuenta cuando volví de TUG fue que tenemos muchas herramientas en funcionamiento que pueden simplificar nuestro trabajo, y necesitamos aprovechar esas oportunidades mientras seguimos innovando,” explica Ostiguy.

Infor CloudSuite Distribution fue desarrollado para satisfacer las crecientes necesidades de los distribuidores en la era de la innovación. A medida que Drillmex siga desarrollando el éxito de las últimas dos décadas, la compañía podrá crear una plataforma perfectamente adaptada a sus necesidades, apoyadas por CloudSuite. En los próximos años, la compañía tiene la intención de seguir invirtiendo en el negocio para maximizar el crecimiento y la productividad aprovechando productos como Infor Birst®, Pricing Science y CRM.

MÁS INFORMACIÓN 



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 los objetivos de su negocio. Visite [www.infor.com](http://www.infor.com).

Síguenos:     

Copyright© 2022 Infor. Todos los derechos reservados. La palabra y el diseño establecidos aquí son marcas y/o marcas registradas de Infor y/o de sus afiliados o subsidiarias. El resto de las marcas listadas aquí son propiedad de sus respectivos dueños. [www.infor.com](http://www.infor.com)

Infor en España, Paseo de Gràcia, 56, planta 4ª, 08007 Barcelona, [www.infor.es](http://www.infor.es)

INF-2485518-es-ES-0322-1