

# Casos con oportunidad de mejora

Avance a Septiembre 2023



# Tracking de Pedidos

**Antes:** Necesidad de tener trazabilidad real del estado de los pedidos.



**Hoy:** El equipo Customer Services trabaja en la recolección de datos de clientes para poder ofrecerle una trazabilidad de los pedidos real a los clientes.



**Siguientes Pasos:** Se está terminando la recolección de datos de los clientes para iniciar piloto de tracking de pedidos en Colombia.

**5** Sesiones de trabajo

**8** Personas involucradas en la solución

**85%** De avance en la solución

**9** Horas de trabajo

Áreas funcionales (Customer Services, Logística y distribución y Supply)

**3**





# Capacitación FF.VV

**Antes:** Necesidad de contar con capacitaciones por parte de MD y KT en información relevante para su rol.



**Hoy:** El equipo de MD y KT realizó sesiones en donde se explicó el procesos para llevar a cabo las capacitaciones al equipo de ventas.



**Siguientes Pasos:** Continuidad al Workshop realizado por KT a los hallazgos encontrados.

**5** Sesiones de trabajo

**135** Personas impactadas

**100%** De avance en la solución

**2** Áreas funcionales (MD & KT)

**6** Horas de trabajo





# Sincronización área Import / Export

**Antes:** Retraso en la importación de semillas, 2021 = 7 meses para disponibilidad. 2022 = 3 meses. Generando multas de aproximadamente USD \$35,000.



**Hoy:** 2023 = 20 días para disponibilidad. Evitando multas



**Siguientes Pasos:** Creación de un manual con los pasos del proceso, los tiempos de respuesta y áreas involucradas.

RESTRICTED

**6** Sesiones de trabajo

**10** Personas centradas en la solución del problema

**100%** De avance en la solución

**12** Horas de trabajo

**4** Áreas funcionales (Compliance, Import/Exp, Supply, Strategic Planing)





# Proceso de reclamaciones

**Antes:** Desconocimiento del proceso de reclamaciones.



**Hoy:** Colaborando con las diferentes áreas se detectaron las necesidades a cubrir.



**Siguientes Pasos:** Sesiones para dar a conocer el proceso de reclamaciones al área comercial.

**13** Personas centradas en la solución del problema

**80%** De avance en la solución

**5** Horas de trabajo

**4** Sesiones de trabajo

**3** Áreas funcionales (Customer Services, Calidad y MD)



RESTRICTED



Colombia

# Disponibilidad de productos para Mayoristas

**Antes:** Necesidad de tener trazabilidad real del inventario.



**Siguientes Pasos:** Se está programando una fecha conversar acerca del proceso y las oportunidades de mejora.

**3** Sesiones de trabajo

**5** Personas centradas en la solución del problema

**20%**  
De avance en la solución

**3** Horas de trabajo

**2** Áreas funcionales (Customer Services, Supply)



RESTRICTED



Guatemala, Costa  
Rica y Ecuador

# Despacho de pedidos hacia mayoristas

**Antes:** Necesidad de sincronización en el despacho de los pedidos.



**Siguientes Pasos:** Se está programando una fecha para conversar acerca del proceso y las oportunidades de mejora.

**3** Sesiones  
de  
trabajo

**6** Personas  
centradas  
en la  
solución  
del  
problema

**20%**  
De avance  
en la  
solución

**1** Área  
funcional  
(Supply)

**3** Horas  
de  
trabajo



RESTRICTED

**4** Sesiones de trabajo

**6** Personas centradas en la solución del problema

**70%** De avance en la solución

**1** Área funcionales (Marketing)

**5** Horas de trabajo



Rep. Dominicana, Honduras, Panama, Venezuela, El Salvador y Nicaragua.



# Comprensión de las etapas CEP

**Antes:** Falta de dominio de las etapas de CEP.



**Hoy:** Se le compartió al equipo toda la información de las etapas.



**Siguientes Pasos:** Adoptar las etapas en el día a día por parte del equipo de ventas.



RESTRICTED



Rep. Dominicana,  
Honduras, Panama,  
Venezuela, El Salvador y  
Nicaragua.



**2** Sesiones  
de  
trabajo

**6** Personas  
centradas  
en la  
solución  
del  
problema

**20%**  
De avance  
en la  
solución

**1** Área  
funcionales  
(Marketing)

**4** Horas  
de  
trabajo

# Integración temas Comercialización y post - venta

**Antes:** Sugerencia en la integración de dos  
conceptos (Comercialización y Post-Venta  
en la metodología CEP.



**Siguientes Pasos:** Identificar las etapas en  
las que se involucra estos conceptos.



RESTRICTED



# Capacitación profesional al equipo de ventas

**2** Sesiones de trabajo

**5** Personas centradas en la solución del problema

**20%** De avance en la solución

**2** Área funcionales (MD, KT)

**4** Horas de trabajo

**Antes:** Necesidad de formación técnica profesional al equipo de ventas.



**Siguientes Pasos:** Trabajar los temas de capacitación junto con MD y KT.



RESTRICTED

A photograph of two men in a field of green crops. The man on the right is wearing a blue long-sleeved shirt with a "Bayer CropS" logo and a dark cap, and is holding a large plant specimen. The man on the left is wearing a light blue shirt and a tan cap. In the background, there is a piece of agricultural machinery with the word "VALLEY" on it. The sky is bright and cloudy.

**¡Gracias!**

Maribel Amézquita Sandoval  
[maribel.amezquita@bayer.com](mailto:maribel.amezquita@bayer.com)