

Caso de Éxito

Grupo Laminar

Industria: Comercialización e instalación de films para automóviles, residencial y para la construcción.

Grupo Laminar es una empresa innovadora al servicio de sus clientes, que comercializa y coloca films para vidrios en alianza con 3M, una empresa de avanzada tecnología, logrando las mejores soluciones para las necesidades de los clientes.

Iniciaron la relación con Mind & Process porque necesitaban definir roles y responsabilidades, ya que en general todos hacían todo. Por otro lado, la empresa buscaba contar con información y ordenamiento en las operaciones diarias (Ventas/Colocación de Productos/Stock de materiales).

Para comprender las actividades de la empresa, en primera instancia realizamos un mapa de procesos y un organigrama con el objetivo de determinar no solo los procesos asociados al negocio sino también los roles que la empresa tenía cubiertos y aquellos que debía desarrollar. Una vez validados estos, se avanzó con el relevamiento y mejora de los procesos, la definición de los roles y responsabilidades, asociándolos a dichos procesos, se analizaron las herramientas informáticas y se evolucionaron con el objetivo final de fortalecer la gestión y mejorar la experiencia del cliente.

En forma colaborativa con el cliente, desarrollamos diferentes soluciones utilizando herramientas de Google, permitiendo registrar las actividades y generar, a partir de esta información, los primeros Indicadores.

Identificamos y ordenamos la información relacionada con productos, servicios, estrategias de venta, diferenciación de soluciones ante las necesidades del cliente, gestionando el conocimiento existente en la empresa para potenciar el plan de inducción y entrenamiento de los colaboradores.

Hoy estamos en una tercer etapa de mejora continua fortaleciendo en sus roles a los colaboradores que forman parte de la empresa y generando procesos de inducción para nuevos ingresantes que permitan darle continuidad a lo ya realizado así como también mejorar el índice de rotación de personal, poniendo foco no solo en la

experiencia del cliente sino también en la satisfacción del equipo de trabajo. Adicionalmente también estamos trabajando con la dirección para desarrollar indicadores que permitan gestionar la empresa y establecer estrategias de crecimiento.

Grupo Laminar y Mind & Process trabajan de manera conjunta desde Octubre del 2022, cumpliendo los tiempos pactados en cada instancia. Durante el proceso, fuimos desarrollando soluciones en función a oportunidades de mejora detectadas o a las problemáticas que iban surgiendo.

Este caso ejemplifica cómo una empresa en expansión puede mejorar su gestión a partir de estructurar sus procesos, definir los roles del equipo, implementando la metodología de la Mejora Continua. Grupo Laminar ha demostrado su compromiso con la excelencia y la satisfacción de todas sus partes interesadas, con un claro enfoque al cliente.