

Producto

Gestión de Cobranzas

País

Chile

Industria

Fabricación de maquinaria

Website

www.makita.cl

• CASO DE ÉXITO •

Makita Chile

Makita

Todo empezó hace más de 100 años con un motor. La Corporación Makita se fundó en 1915 como una compañía de venta y reparación de motores eléctricos. Hoy en día, es una marca global en más de 40 países, Makita es líder en innovación en la manufactura de los mejores productos en su clase a lo largo de 10 plantas que operan en 8 países.

La calidad y durabilidad sin igual de los productos Makita está dirigida por una fuerte capacidad de investigación y desarrollo que se ha ganado la confianza del usuario profesional a nivel mundial. Cada día, en sitios laborales alrededor del mundo, Makita ofrece potencia, rendimiento y durabilidad que el usuario exige con productos que son más compactos, con menos vibración y que se sienten mejor.





“En menos de 3 meses logramos reducir en un 50% la deuda en mora.”

Claudia Ferrada Ríos

Analista de Cobranza

Desafíos previos a la adopción de **Intiza**

La cobranza que se realizaba desde los inicios de Makita hasta antes de la llegada de Intiza era muy básica y arcaica, ya que solo se manejaba un sistema enfocado a lo contable y financiero. Los seguimientos de cobranza se realizaban en planillas de Excel, anotaciones en cuadernos, revisiones de correo o simplemente en la memoria, por lo que se hacía muy difícil tener una comunicación efectiva con cada uno de los clientes, ya que muchas veces no se recordaba cual era la última conversación que se tenía con cada cliente, no era posible recordar acuerdos de pago o simplemente algún dato relevante de ellos.

Se podría decir que era un trabajo a ciegas y muchas veces llamamos a un mismo cliente preguntando dos o más veces las mismas consultas por lo que se terminaban molestos.

Además, no se podía tener control de la totalidad de nuestra cartera de clientes y muchos de ellos quedaban en el olvido y cuando los retomábamos tenían una deuda muy elevada.

Mejoras logradas con **Intiza**

Nuestros problemas en general disminuyeron considerablemente al primer mes de la implementación de Intiza. Fue un cambio rotundo y notorio. Nuestras comunicaciones con clientes se volvieron mucho más personalizadas, por lo tanto nos sienten más cercanos, conectados con cada uno de ellos y sus distintas necesidades.

Si bien es cierto aún no podemos abarcar la totalidad de nuestros clientes de forma manual, sí lo hacemos de manera automática, generando correos masivos para entregar la información de los documentos que se encuentran pendientes de pago y avisos de los inventarios que se realizan mensualmente.



El equipo de Crédito y Cobranza Makita Chile Comercial Limitada, de derecha a izquierda:

- **Pablo Villegas Flores** (Supervisor de Crédito y Cobranza)
- **Claudia Ferrada Ríos** (Analista de Crédito y Cobranza)
- **Leslie Coñomán Sandoval** (Analista de Crédito y Cobranza)
- **Oscar Millanao Barrientos** (Analista de Contabilidad y Finanzas)

Estamos muy contentos con los resultados que nos ha brindado el sistema Intiza, ya que gracias a ello pudimos bajar los índices de cobranza y ofrecerles un mejor servicio y de forma personalizada a nuestros clientes.

Fue tan positivo la implementación de este sistema en Makita Chile que nuestros pares de Argentina, Perú, México y Miami están muy interesados en implementarlos para sus filiales.

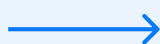
Indicadores

Deuda en Mora

Antes de Intiza

22%

Nov 2022



Con Intiza

11%*

Ene 2023

-50% ↓

* Deuda + 180 días en Mora

0%

Reducción total