

Manuel Diez, gerente comercial de Supermercado Diez:

# “LA CALIDAD HUMANA QUE HEMOS ENCONTRADO EN MEKANOSIGE HA SIDO FUNDAMENTAL PARA NOSOTROS”

El cambio de sistema POS era un desafío importante que esta conocida botillería confió a MekanoSige. Sin embargo, independiente del manejo de tecnologías de punta que se les ofrecía, lo que más valoraron como clientes fue el compromiso de un equipo humano que les infundió mucha confianza.

**E**n 1960 desde un pequeño pueblo llamado Ortigosa, ubicada en la región de La Rioja en España, llegó a Chile Marcelino Diez junto a su señora Gregoria Álvarez y sus hijos Manuel y Guillermo, en busca de mejores oportunidades.

Su misión desde un comienzo fue clara: formar un negocio familiar. Fue así como en 1967, Marcelino y su hijo Manuel, decidieron llevar a cabo un proyecto que consistía en la venta de abarrotes y productos de botillería. Con su primer almacén ubicado en Los Conquistadores, comenzaron esta aventura que los llevaría en 1972 a optar sólo por el rubro de los vinos y licores.

Desde entonces, Supermercado Diez fue pionero en ofrecer a sus clientes promociones por compras al por mayor y sus bajos precios, junto a su atención personalizada, permitieron a este negocio familiar continuar creciendo y convertirse hoy en líderes en el rubro.

## 48 años de historia en innovación

Con tanto tiempo en el mercado tan importante como mantener la calidez de



Manuel Diez, gerente comercial de Supermercado Diez.



una atención personalizada, es también saber incorporar las bondades que los avances de la tecnología trae al *retail*. Es por esta razón que en 2013 Supermercado Diez, contrató los servicios de MekanoSige para la renovación completa de la plataforma de POS, pues si bien la que tenía, funcionaba y soportaba la operación de sus cuatro locales, presentaba los típicos problemas asociados a mantener tecnología antigua. Por otro lado, también decidieron abordar el desafío de la emisión electrónica de documentos, situación que se dificultaba con la tecnología que mantenían.

Pero en esta relación ya había una historia. Hace 20 años atrás Supermercado Diez en su afán de innovación también había recurrido a los servicios de Mekano para implementar el código de barras.

“En esos años, Mekano se perfilaba como una de las empresas líderes en la solución para *retail* para puntos de ventas y si bien habían otras firmas dedicadas a lo mismo, lo que en esa época nos llevó a decidirnos por Mekano fue la relación humana y de amistad que formó mi padre con las personas que trabajaban ahí, muchas de las cuales están hasta hoy”, explica Manuel Diez.

Veinte años después, cuando la modernización reclamaba otra actualización, la razón que pesó para elegir Mekano fue la misma que décadas atrás. “Estos son temas tan complejos, que yo creo que más que los sistemas mismos, son las grandes personas las que hacen la diferencia para que el cliente escoja con quien la implementa. Son las grandes personas las que hacen las grandes empresas. La seguridad, la confianza y la tranquilidad que da el equipo es lo que uno más valora. Por eso elegimos Mekano”.

De hecho, según la apreciación de Manuel Diez las tecnologías que puede ofrecer una u otra empresa no difieren tanto. “Lo que hace la diferencia es la sensación de sentirte realmente acogido y respaldado en todo el proceso de actualización”.

### Lo complejo se hace fácil

El desafío era importante: lograr con éxito



Con 48 años de existencia, Supermercado Diez se ha preocupado constantemente de la innovación en sus servicios de venta.

**“Cuando el trato humano es lo primordial, todo se hace más fácil y los problemas se solucionan. Ese trato y esa confianza nosotros la encontramos en Mekano”.**

una comunión perfecta entre un sistema que tenía más de veinte años y un sistema actual. Según explica Manuel Diez, “teníamos que tomar la información de nuestro sistema anterior y pegarla como base de dato en el sistema nuevo y eso no era nada fácil. El pensar en transcribirla o hacerlo manual era imposible, porque nosotros trabajamos con muchos códigos. A eso, además, se sumaban los obstáculos propios en el desarrollo de cualquier implementación. Pero, finalmente lo logramos y lo pudimos resolver porque Mekano se encargó de todo: se llevaron la información e hicieron todo lo correspondiente para poder migrar de una solución a otra. Fuimos probando en un local, fuimos limando problemas, limpiando las bases y para todo eso contamos con su total apoyo y respaldo”.

Hoy con los cuatro locales en operación

con el nuevo sistema, las cuentas son alegres: los tiendas comenzaron a operar en línea lo que se ha transformado en una valiosísima herramienta de información que a su vez les permite tomar mejores decisiones. “Todavía queda mucho por aprender, pero por ejemplo, podemos hacer más rápido el inventario de fin de año, manejar mejor los stock de los productos y cambiar un precio en línea, entre otros. Todo se hace de una manera mucho más cómoda”, concluye el ejecutivo.

### ¡Un siete!

Actualmente Mekano y Supermercado Diez están trabajando en la implementación de la facturación electrónica y de ahí en adelante, según afirma Manuel Diez, la idea es seguir haciendo *upgrade* con las nuevas cosas que vayan apareciendo. “Es que la experiencia ha sido tan buena, que dan ganas de seguir innovando. La verdad es que sin la ayuda de la personas que forman parte del equipo Mekano la actualización hubiera sido imposible. Los cambios tecnológicos en la teoría suenan bonito, pero llega un minuto que si las personas no están 100% comprometidas contigo como cliente, uno queda en el aire porque son temas que uno no maneja. En este proceso el equipo estuvo siempre muy atento a todo lo que iba pasando. En ningún momento nos sentimos solos y eso es muy importante, sobre todo en cosas de esta índole. Evaluamos el trabajo de Mekano con nota siete”.