



## Certero digitaliza el 95% de sus procesos en 4 meses



AÑO DE CREACIÓN

**2019**

TRAYECTORIA DEL GRUPO

**60 años**

### SOBRE LA COMPAÑÍA

**Certero** es una empresa dedicada a la financiación de vehículos, fundada en abril de 2019 en Quito (Ecuador). La compañía cuenta con el respaldo del Grupo Vázquez y el Grupo Baca que disponen de una amplia trayectoria en el sector de la automotriz del país.

Ha logrado abrirse paso en el mercado de **venta de vehículos** nuevos y seminuevos, mediante el sistema de compra programada.

La compañía pone a disposición de sus clientes un amplio catálogo de vehículos en stock, compuesto por hasta 15 reconocidas marcas de prestigio.

**Sector:** Financiera de vehículos

**Localización:** Ecuador

[www.certero.ec](http://www.certero.ec)

## 01 Situación

**Certero** es una empresa de reciente creación, pero que cuenta con una sólida posición en el mercado. El sistema de compra programada de vehículos en el que se basa su modelo de negocio ha supuesto un importante **cambio en el mercado automovilístico** del país. Esto es debido a que permite reducir los costes derivados de la financiación por la compra de un vehículo, logrando así un precio más reducido.

Este **sistema de compra programada** ha tenido una gran aceptación entre todos los públicos, especialmente entre aquellos con edades comprendidas entre los 24 y 40 años, los cuales se caracterizan por buscar sistemas de financiación económicos.

Así las cosas, y ante el crecimiento experimentado por la compañía, la dirección decidió apostar por un **software de gestión de procesos de negocio** o **BPM** que permitiera agilizar los flujos de trabajo, obtener una mayor visibilidad y control sobre los procesos en tiempo real y gestionar de forma digital la gran cantidad de documentación generada por la compañía.

Las buenas referencias recibidas acerca de la **plataforma AuraQuantic** fueron determinantes en la decisión de la empresa.



Las **múltiples funcionalidades de AuraQuantic**, entre las cuales destacan la tecnología de automatización de procesos, el diseño de aplicaciones sin código, la gestión documental o sus herramientas de **Business Intelligence (BI) y Reporting** llevaron a Certero a elegir esta plataforma frente a otras disponibles en el mercado para impulsar su proceso de **transformación digital**.

## 02 Retos

Los principales retos identificados por Certero estaban relacionados con la **digitalización y automatización de todos los procesos documentales** vinculados con el registro de información, generación de documentos electrónicos, firma digital y recepción de notificaciones y alertas.

Además, el hecho de implementar una plataforma como **AuraQuantic** en la operativa diaria de la compañía sirvió para conocer en tiempo real la trazabilidad de los trámites llevados a cabo por la plantilla, mejorando así los tiempos de entrega de vehículos e incrementando la satisfacción de los clientes.

Por otra parte, **disminuir el volumen de trabajo operativo** y lograr una **adecuada ejecución de los procesos** en el menor tiempo posible y con el menor número de recursos disponibles, fueron otros de los grandes retos marcados por la compañía.

A modo de resumen, estos fueron los **principales desafíos** a los que tuvo que enfrentarse Certero:

- ▶ Disminuir el volumen de trabajo operativo.
- ▶ Lograr tramitar los procesos con el menor número de recursos disponibles.
- ▶ Controlar el tiempo de cada actividad del flujo operativo, de tal manera que se optimicen las entregas de vehículos adjudicados.
- ▶ Gestión documental automática.
- ▶ Mejorar el sistema de notificaciones a clientes, tanto internos como externos.



*“**AuraQuantic** es una herramienta moderna y muy dinámica que nos ha permitido al departamento comercial **mejorar el trabajo en equipo**, con tecnologías de máximo nivel”.*

**SOLEDAD MEJÍA**

Jefa Comercial

## 03 Solución

Tras identificar y analizar los retos a los que se enfrentaba la compañía, se decidió implementar la **plataforma BPM AuraQuantic**. El proyecto de automatización completo, incluyendo la fase de análisis, implementación, integración, mantenimiento y soporte, tuvo una duración total de seis meses.

Con el propósito de sintetizar cada una de las fases y procesos que se automatizaron a través de la plataforma, diferenciaremos **dos grandes etapas**:

### Etapa 1

**Incluye la automatización de tres procesos, con una duración de cuatro meses.**

Concretamente, los tres procesos que se automatizaron con **AuraQuantic** fueron los siguientes: Servicios de Calificación y Aprobación de Créditos, Adjudicaciones y Entrega de Vehículos (incluye seguro de vehículos y desgravamen a clientes) y Atención al Cliente para Incidencias y Sugerencias.

Actualmente, estos procesos se encuentran **operativos** y funcionan de **forma óptima** en la compañía.

### Etapa 2

**Una vez automatizados todos los procesos requeridos, se procedió a su integración dentro del sistema ERP.**

La etapa se completó en un mes. La **rapidez de implementación** de la plataforma **AuraQuantic** facilitó la total disponibilidad de los procesos core del negocio en un corto periodo de tiempo.

La gran flexibilidad de la **tecnología BPM** permitió realizar modificaciones sobre los procesos, logrando su **mejora continua**, a medida que evolucionan las necesidades de la empresa y del mercado.

## 04 Resultados

La plataforma de automatización de procesos de negocio **AuraQuantic** ha brindado importantes **beneficios** a la compañía, especialmente en tres áreas:

- ✓ Área Financiera
- ✓ Área de Operaciones y Adjudicaciones
- ✓ Área de Servicio al Cliente



Al margen de las actividades que integran la operativa diaria de cada uno de estos departamentos, **AuraQuantic** ha posibilitado la **recepción de alertas y notificaciones** relacionadas con diferentes procesos, automatizado tareas y mejorado el acceso a la información y los documentos necesarios para la gestión de trámites y consultas.

Todo ello ha servido para cosechar importantes resultados como una mayor agilidad en la gestión de los trámites, mejorar la comunicación interna, aumentar el control y transparencia de los procesos, reducir errores humanos y garantizar el cumplimiento de toda la normativa y requisitos regulatorios en vigor.

El control y la atención de las reclamaciones y sugerencias de los clientes, en tiempo y forma, fue otra de las mejoras experimentadas tras la implementación de **AuraQuantic** en la compañía.

Por otra parte, y a tenor de los **excelentes resultados obtenidos**, Certo continúa a día de hoy automatizando más procesos de negocio y optimizando los ya existentes de forma más rápida y flexible.

Otros **beneficios**:



*“**AuraQuantic** es una herramienta versátil y útil que nos ha permitido mejorar todos los procesos tácticos y estratégicos, en la compañía.”*

**ELIZABETH PANCHI**  
Jefa Administrativa

**100%**

Atención de las incidencias de forma digital, con integración en el Portal Web

**70%**

Comunicaciones y notificaciones de los clientes, ejecutadas mediante AuraQuantic

**100%**

Integración de los procesos con ERP y proveedores externos

**100%**

Gestión documental integrada

**60%**

Automatización del core de negocio



---

Acelere su transformación digital  
con **AuraQuantic**

Más casos de éxito en  
[www.auraquantic.com](http://www.auraquantic.com)