



juanmanuel@m3kargentina.com.ar

M3K Argentina



Nacida hace 5 años como vendedora de productos por internet, la empresa fue fortaleciendo la relación con integradores y distribuidores. Para conocer la actualidad de M3K, entrevistamos Juan Manuel Puente, Coordinador del Departamento de Planificación y Control de la empresa.

Juan Kiektik y Ernesto Mayer fundaron hace cinco años **M3K Argentina**, empresa dedicada a la provisión de tecnología para circuito cerrado de televisión. En esos inicios, el foco no estaba puesto en la atención al sector profesional sino en la venta de productos a través de Internet. A medida que la empresa se fue posicionando en el mercado y fortaleciéndose en el canal para integradores, se armó una estructura de negocios basada en atención más personalizada y el trabajo constante para lograr la fidelización de ese canal.

Desde el área de **Planificación y Control de Gestión** de M3K, a cargo de **Juan Manuel Puente**, se trabaja, precisamente, para mantener y fortalecer aún más esa relación. Con él hablamos acerca del presente y la proyección de la empresa.

- Ganado un nombre en el mercado, ¿por qué eligen productos genéricos por sobre la representación de marcas?

- El *core business* de M3K es la distribución de productos genéricos de CCTV. Desde el inicio de la empresa se trabajó con este tipo de productos y los resultados son óptimos. Siempre está la posibilidad abierta de representar alguna marca y de hecho, se han tenido conversaciones informales con alguna pero nuestro fuerte es la importación de productos genéricos. Trabajamos de manera permanente con nuestros proveedores para lograr una relación de costo-presencia óptima, ofreciendo la mejor tecnología a precios razonables.

- ¿Incluyen entre sus productos tecnología IP?

- Hoy nos enfocamos en productos analógicos, no es nuestro perfil el comercio de productos IP como tecnología distintiva de la empresa. Hacemos un permanente análisis segmentado de nuestro mercado y los resultados dicen que la tecnología analógica es lo que nuestros clientes requieren. Si bien hay casos en que nos solicitan productos con tecnología IP, y como Empresa responde-

mos, nuestro fuerte sigue siendo la tecnología analógica.

- ¿Cuáles son las estrategias para distinguirse frente a la competencia?

- Creo que hay algunas variables que no deben dejarse de lado a la hora de establecer la diferenciación de la competencia: el precio y su relación con la calidad. Uno de los factores competitivos es la calidad de los productos genéricos, por eso M3K siempre está requiriendo a sus proveedores mayor calidad. Otro de los factores importantes de diferenciación son aquellos atributos intangibles que están relacionados con los valores que requie-

"Nuestros clientes tienen nombre y apellido. Ese trato personal es uno de los distintivos y a la vez uno de los pilares de nuestra empresa: todo aquel que llegue a nosotros va a encontrar un aliado que respeta los canales de venta y apoya sus proyectos sin perder de vista quien es el cliente"

ren nuestros clientes, como por ejemplo la atención personalizada, la calidad en los servicios de venta y pos venta, el seguimiento del perfil del cliente y la rapidez de respuesta de soporte técnico, un área que fortalecimos y mejoramos mucho durante el último tiempo.

- ¿Cómo lograron esa mejora en los procesos?

- En realidad, aunque consideramos que estamos bastante lejos aún del ideal, nos basamos en los procesos de mejora de calidad requeridos por ISO, sin que esto signifique que estamos preparando la Empresa para la certificación. Si nos basamos en sus procedimientos. Y eso se ve reflejado en la empresa, donde el cliente sabe que cuen-

ta con nosotros ya sea para el asesoramiento en distintos proyectos, la provisión de productos o una consulta técnica, con la certeza de que respetamos los canales de venta: nuestro cliente es el integrador, no su cliente. Logramos con ellos acuerdos integrales y duraderos en el tiempo, lo cual le agrega aún más valor a la cadena.

- ¿Qué posición ocupan hoy en el mercado?

- Creo que hay varios jugadores en el mercado y decir que M3K está en tal o cual lugar es no tener en cuenta algunos valores. Somos una empresa reconocida y bien posicionada. La imagen que tienen los integradores de M3K es buena y eso, por un lado nos satisface y por otro nos da la gran responsabilidad de fortalecer la mejora continua. El negocio es rentable y refleja un incremento positivo, lo cual nos ayuda a planificar hacia donde queremos ir. Eso sumado a la segmentación regional que hacemos del mercado, donde cada sector está ocupado por nuestros clientes del interior del país, hace que tengamos una estrategia de direccionamiento por canales y podamos focalizar el negocio en sectores específicos. Nuestro esfuerzo está puesto en seguir incrementando y mejorando los negocios de nuestros distribuidores en las distintas provincias y fortaleciendo aún más nuestra relación con ellos.

- ¿Cuál fue el cambio más beneficioso para la empresa?

- Sin dudas la estructuración de todos los departamentos internos. Hoy M3K cuenta con Ejecutivos de Cuenta que atienden distintos sectores, un departamento RMA que atiende todo requerimiento tecnológico, un departamento de Stock y Logística y un departamento de Administración & Finanzas que brinda diferentes opciones de pago a nuestros clientes. Realmente, estamos haciendo un fuerte trabajo de equipo, del que no sólo participamos quienes día a día estamos en la empresa, sino que también incluimos al integrador, que es el principal sostén de nuestro negocio. ■