

“Implementar el PMS de Baxon fue para nosotros la diferencia entre el día y la noche. Es la única manera que conozco de llevar la estrategia a la acción”

Guillermo Lanusse  
Director Ejecutivo  
Sistema LoJack Argentina

## LO/JACK **Cómo Sistema LoJack llevó la estrategia a la acción**

### Introducción a Sistema LoJack



### La situación anterior

- ✍ **Sistema LoJack** es líder en el mercado argentino de recuperación de vehículos robados
- ✍ Sistema LoJack es licenciataria exclusiva de **LoJack Corporation**, una compañía norteamericana listada en NASDAQ, que provee la tecnología a más de 30 licenciataria en el mundo
- ✍ Para finales del 2002, la compañía contaba con casi 60,000 clientes, 190 empleados y una facturación cercana a los \$ 20 MM

A pesar de haber crecido considerablemente durante los últimos años, impulsada por un mercado en expansión, la performance de **Sistema LoJack** era relativamente baja, traduciéndose en una pérdida de participación de mercado, alta rotación de clientes, baja capacidad de innovación, etc.

Las causas principales de esta performance eran:

- ✍ No existían objetivos claros de mediano plazo. Las acciones eran esporádicas, no se continuaban en el tiempo y no se coordinaban entre las distintas gerencias
- ✍ No se priorizaban las acciones, ni se controlaba metódicamente su cumplimiento
- ✍ Los gerentes no tenían metas específicas medibles, por lo que no existía una forma de evaluar su desempeño

La estrategia de la compañía residía únicamente en cabeza de sus directores. Los gerentes no conocían ni participaban en la estrategia de la empresa.

### El proceso de implementación

**Sistema LoJack** contrató a **Baxon Consulting** para implementar **Baxon PMS**. Al quinto mes de iniciado el proyecto la compañía tuvo su primer reunión mensual de revisión de cumplimiento de los objetivos estratégicos, con la información de métricas, metas e iniciativas disponible online para todos los usuarios autorizados.

### Los resultados obtenidos



Desde la implementación de **Baxon PMS** la performance de la compañía ha cambiado radicalmente.

La facturación ha crecido a una tasa anual superior al 100%, (y mayor al 400% en los segmentos prioritarios), la rentabilidad supera en un 15% el presupuesto, la compañía desarrolla nuevos negocios y ha mejorado su calidad de servicio y rotación de clientes.

Estos resultados se han conseguido principalmente porque:

- ✍ La organización ahora conoce y comparte sus objetivos estratégicos, métricas y metas
- ✍ La compañía prioriza acciones e inversiones en función de sus objetivos, que son consistentes en el tiempo
- ✍ Se ha comenzado a implantar una cultura meritocrática, donde el trabajo y los resultados de cada empleado pueden ser medidos y recompensados
- ✍ La dirección puede controlar mensualmente los avances en la ejecución de la estrategia, así como los resultados obtenidos

---

#### Acerca de Baxon

**Baxon** es un proveedor global de software- como-servicio para Performance Management.

**Baxon Consulting** es una consultora de negocios especializada en implementación de Balanced Scorecard y proyectos de mejora de la Performance de organizaciones. Ver [www.baxon.net](http://www.baxon.net)

#### Acerca de Sistema LoJack

**Sistema LoJack Argentina** (Car Security S.A.) es la compañía líder en recupero de vehículos robados en la Argentina. La compañía también provee servicios de recupero de carga robada y rastreo de flota satelital. Ver [www.lojack.com.ar](http://www.lojack.com.ar)

---