

Mewes, agentes de aduanas

Mekano entra en la optimización del comercio exterior



La incorporación de la tecnología en el rubro aduanero, según Ricardo Mewes, es fundamental para minimizar los errores a los que están diariamente expuestos.

Fue en 1968 que Eduardo Mewes fundó la agencia de aduanas que lleva su apellido, con el objetivo de ser un intermediario entre importadores/exportadores y el servicio de aduanas de nuestro país. La idea fue acercar el mundo a Chile, entregando la mejor experiencia y asesoría en servicios de entrada y salida, con altos estándares de calidad, buenas prácticas e innovación. Sus más de 50 años de historia, demuestran que así lo han hecho y la empresa continúa en manos de sus hijos.



Los servicios que abarcan, tales como importación, exportación, servicio de comercio exterior y servicios complementarios, suponen una variedad tan

grande de actividades, con tanta posibilidad de error en su modo manual y con repercusiones negativas en costos, que

según explica Ricardo Mewes, agente de aduanas, era fundamental un proceso de transformación digital.

“Lo que buscamos con Mekano fue incorporar tecnología que nos permitiera ir avanzando en nuestros procesos internos, ser un buen *partner* para el servicio de aduanas y destacarnos en eficiencia frente a nuestra competencia”, explica Mewes.

Una exploración en conjunto

Para graficar el nivel de gestión de una agencia aduanera, Ricardo Mewes cuenta que su funcionamiento supone cerca de 3 mil operaciones mensuales, asociadas cada una de ellas a aproxima-

damente la generación de 15 archivos. Frente a ello fue la necesidad de un mecanismo de control y planificación para tal magnitud de actividad lo que nos llevó a recurrir a Mekano”.

La decisión de optar por la solución propuesta por Mekano, Microsoft Dynamics 365, fue rápida y para Mewes, hubo dos elementos esenciales en este proceso, independiente de la solución puntual propuesta. “Mekano no conocía el mundo del comercio exterior, pero hicieron un análisis profundo con prontitud, completo y muy profesional, que nos hizo ver que lo entendieron a cabalidad. Eso fue un gran mérito de ellos. Y lo segundo, es que por lo mismo supieron detectar muy bien dónde estaban nuestros principales dolores y flaquezas, las que en general están dadas por pequeños errores de logística que nos suponen un altísimo costo económico y frente a las cuales nos supieron dar la solución adecuada”.

La implementación de Dynamics 365 terminó en septiembre de este año, y a poco andar las ventajas fueron evidentes para Mewes. “Hoy tenemos un mejor control de la operación, una buena planificación, una mayor cercanía con los clientes y por sobre todo, una minimización del riesgo que nos permite dormir tranquilos”.

Mirando el futuro

Cerrado el proceso de implementación, Mewes se encuentra en una etapa de afinación de detalles para sacar el máximo de partido a cada una de las herramientas disponibles y lograr con ellas responder satisfactoriamente a las demandas del mercado. La recepción por parte del equipo de la agencia aduanera fue muy buena, “es un sistema amigable y ágil al que todos lograron adaptarse sin mayores inconvenientes. Por supuesto, no faltaron las dificultades, tenemos a más del 85% de nuestra gente trabajando en sus casas, lo que en un principio hizo más complejo el proceso, sin embargo, gracias a la gran disposición de Mekano y al compromiso de nuestro equipo lo logramos”.

Los objetivos de la tecnología implementada en Mewes



- Automatizar y digitalizar procesos para facilitar y medir la atención al cliente.
- Proveer una herramienta interna de gestión y control (alertas, avisos) que permita visualizar el cumplimiento de los SLAs definidos.
- Brindar al cliente visibilidad de sus procesos, para brindarle la posibilidad de autogestionar sus operaciones, introduciendo canales digitales adicionales para comunicarse con el ejecutivo.
- Generar una oferta de valor para afrontar escenarios futuros.



MEKANO ENTENDIÓ MUY BIEN NUESTRO NEGOCIO Y ESE FUE UN EJERCICIO QUE DIO MUY BUENOS RESULTADOS, PORQUE JUNTOS RECABAMOS INFORMACIÓN Y CONSTRUIMOS LOS CONTROLES QUE ERAN NECESARIOS PARA QUE HOY PODAMOS OPERAR CON TOTAL TRANQUILIDAD”.

Ahora la idea es no detenerse y seguir de la mano de Mekano implementando más herramientas propias del proceso de tecnologización, que debido a la estabilidad, seguridad y a la tranquilidad que nos ha dado, llegó para quedarse.

“Gracias a que Mekano captó muy bien nuestro trabajo, nos interesa mucho la

mirada de ellos en lo que viene para adelante. Este proceso nos demostró que uno puede innovar en materia tecnológica con partners distintos a los que habitualmente estábamos acostumbrados a trabajar, sin grandes inversiones cada vez, sino que aprovechando cada herramienta de lo que ya se implementó”.