

# TROX. Caso de éxito

Mapa de la Estrategia y KPIs Scorecard  
para tomar decisiones y conseguir resultados



theflowfactory

# TROX<sup>®</sup> TECHNIK

The art of handling air

TROX es líder en desarrollo, fabricación y distribución de componentes y sistemas para la ventilación y climatización de espacios poniendo el foco en el confort de los usuarios.

La dedicación continua a labores de investigación y desarrollo, ha convertido a TROX en un líder innovador en estas materias.



Fuente: TROX España – FACEBOOK

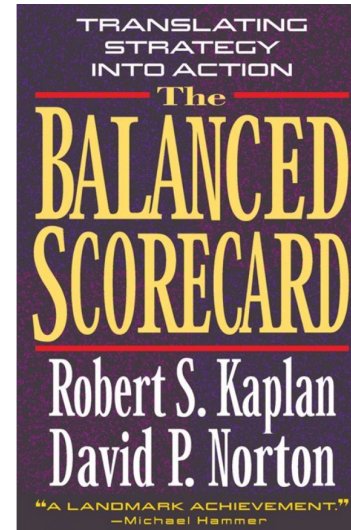
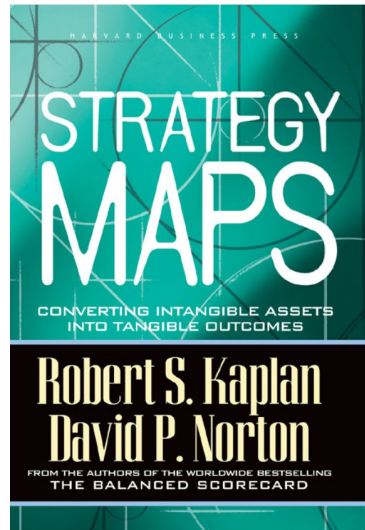
Fundada en 1951, en la actualidad el grupo TROX pertenece a la Fundación Heinz TROX y cuenta con 33 filiales, 19 plantas de producción, y distribuidores en 70 países en los 5 continentes.

TROX tiene una plantilla mundial de unas 4.400 personas y factura más de 515 millones de euros (datos de 2020).



<https://www.trox.es/>

La teoría está clara, pero...  
¿Cómo lo ha puesto TROX en práctica  
para tener éxito?





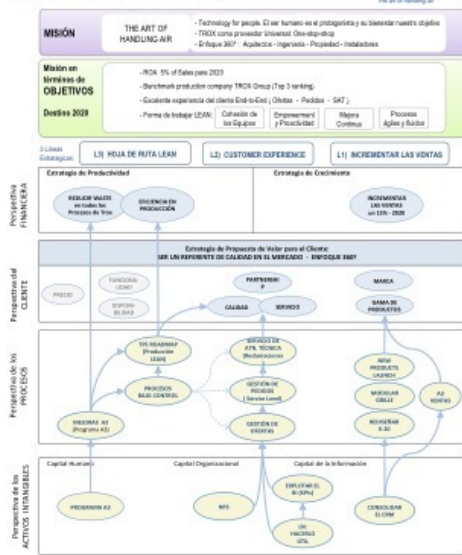
"Si quieres construir un barco,  
no empieces por buscar  
madera, cortar tablas o  
distribuir el trabajo. Evoca  
primero en los hombres y  
mujeres el anhelo del mar libre  
y ancho."

**Antoine de Saint-Exupéry**

# 2016: Planificación estratégica para el 2020.

## El plan se llamó X FIT 2020

Mapa de la Estrategia - X FIT 2020



**Linea Estratégica**  
LIJ: CUSTOMER EXPERIENCE

	CUADRO DE MANDO INTEGRAL (2017 - 2020)			PLAN DE ACCIONES 2017					
	OBJETIVO	INDICADOR	META	INDICATORIA	Descripción	Riesgo y Cobertura	Responsable	PRELIP.	FECHA: T1, T2, T3, T4
<b>CLIENTE</b>	<b>P. VALOR, Foco: CALIDAD SERVICIO PARTNERSHIP</b>	Excelente experiencia del cliente End-to-End (Ofertas - Pedidos - SAT)	NPS	25% (2017) 50% (2020)	N/A				
<b>PROCESOS</b>	<b>SAT (Reclamaciones)</b>	Servicio de Atención Técnica Agil y eficaz en la resolución de reclamaciones. Trato amable y profesional. La relación con Trox es fácil y agradable.	NPS-SAT	25% (2017) 50% (2018)	RECLAMACIONES	Análisis de las reclamaciones para identificar las mejoras de procesos y de productos necesarios. Revisar y estandarizar el proceso SAT.			
<b>ACTIVOS INMATERIALES</b>	<b>GESTIÓN DE PEDIDOS (Servicio Lean)</b>	Reducir los plazos de entrega para asegurar el cumplimiento del Servicio Lean.	Cumplimiento Servicio Lean	50% (2017) 100% (2018)	PLAZOS DE ENTREGA	Revisión del proceso de Gestión de Pedidos, desde oferta aceptada hasta entrega del producto.			
	<b>GESTIÓN DE OFERTAS</b>	Optimizar la gestión de las ofertas para minimizar WASTE, aumentar la eficacia y mejorar la experiencia del cliente.	Lead Time Servicio TTT	Y	OFERTAS LEAN	Revisión del proceso de Gestión de Clientes desde necesidad identificada hasta oferta aceptada.			
	<b>EXPLOTAR EL BI (KPIs)</b>	Exploitar el sistema actual de "Business Intelligence" para poder analizar las situaciones y tomar acciones.	KPIs reportados	25% (2017) 50% (2018) 100% (2019)	KPIs	Definir e implementar los KPIs (indicadores) de los procesos con "Útil" e "Eficaz" para gestionar los KPIs.			
	<b>UNO HACERLO ÚTIL.</b>	Disponer de información útil para tomar decisiones y que facilite la ejecución Agil de las tareas.	Auditoría UN (Índice)	50% (2017) 100% (2018)	UN ÚTIL	Revisión el riesgo de una, ordenes, rates y gastos para que el UN se vea ÚTIL y que no sucepto un "foco" en la realización Agil de las tareas.			
	<b>NPS</b>	Fomentar una cultura de Customer Experience en toda la organización a través del indicador, método y filosofía del NPS (Net Promoter Score).	NPS implementado	Hecho	NPS	Implementar Sistema de Encuestas (Investigación en Tiro: "¿Qué es y cómo me afecta en mi punto de trabajo") Seguir una metodología para identificar mejoras AS.			

Dibujar la estrategia  
(Visual Thinking)

Objetivos claros  
y KPIs

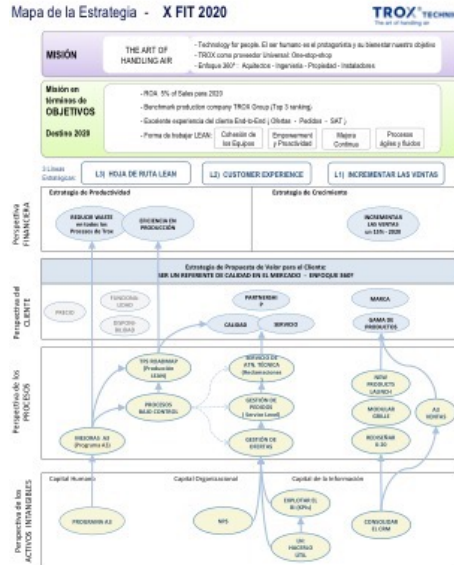
Plan de  
Acciones

# Foco: "sé qué hacer y cuándo"

# Plan de Acciones muy concretas

Qué, Quién, Cómo,  
Cuándo y Cuánto

Mapa de la Estrategia - X FIT 2020

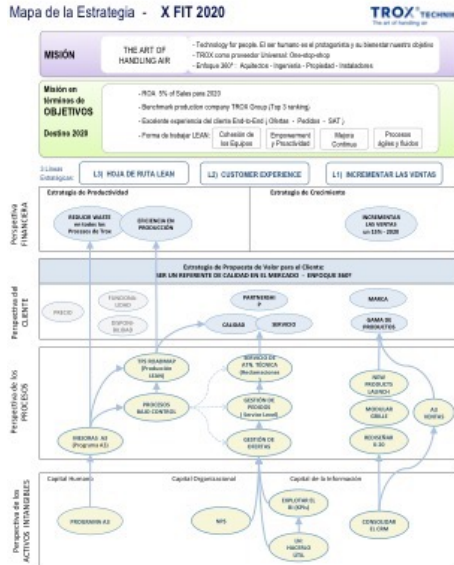


Línea Estratégica

CUADRO DE MANDO INTEGRAL (2017 - 2020)			PLAN DE ACCIONES 2017										
	OBJETIVO	INDICADOR	META	INDICADOR	Responsable	Rango	Frecuencia	PROSP.	FECHA	T1	T2	T3	T4
CLIENTE	L3) CUSTOMER EXPERIENCE												
	P. VALOR, FOCO: CALIDAD, SERVICIO, PARTNERSHIP	Excelente experiencia del cliente (End-to-End) (Oferta - Pedido - SAT)	NPS	20% (2017) 50% (2020)	N/A								
PROCESOS	SAT (Reclamaciones)	Servicio de Atención Técnica ágil y eficaz en la resolución de reclamaciones. Trato amable y profesional. La relación con Trox es fácil y agradable.	NPS-SAT	20% (2017) 50% (2020)	RECLAMACIONES			Análisis de las reclamaciones para identificar las mejoras de procesos y de productos necesarios. Mejorar y estandarizar el proceso SAT					
	GESTIÓN DE PEDIDOS (Servicio Level)	Reducir los plazos de entrega para asegurar el cumplimiento del Servicio Level.	Cumplimiento Service Level	80% (2017) 100% (2020)	PLAZOS DE ENTREGA			Optimizar el proceso de Gestión de Pedidos, desde oferta aceptada hasta entrega del producto.					
	GESTIÓN DE OFERTAS	Optimizar la gestión de las ofertas para minimizar WASTE, aumentar la eficacia y mejorar la experiencia del cliente.	Lead Time Servicio TTT	Y	OFERTAS LEAN			Optimizar el proceso de Gestión de Ofertas desde solicitud identificada hasta oferta aceptada.					
	EXPLOTAR EL BI (NPS)	Exploitar el sistema actual de "Business Intelligence" para poder analizar las situaciones y tomar acciones.	NPS reportados	20% (2017) 60% (2020) 100% (2020)	NPS			Definir e implementar los KPIs (indicadores) de los procesos con: Víctos e BI para gestionar los KPIs.					
ACTORES INTERIORES	UN: HACERLO ÚTIL	Disponer de información útil para tomar decisiones y que facilite la ejecución ágil de las tareas.	Auditoría UN (Index)	80% (2017) 100% (2020)	UN ÚTIL			Realizar el estudio de usos, criterios, roles y patrones para que el UN se utilice y que no suponga un "buro" en la realización ágil de las tareas.					
	NPS	Fomentar una cultura de Customer Experience en toda la organización a través del mercado, marketing y BI (datos del NPS) (Net Promoter Score)	NPS implementado	Hecho	NPS			Implementar Sistema de Excelesión. Investigación en Trox: "¿Qué es y cómo se aplica en mi punto de trabajo?". Seguimiento sistemático para identificar mejoras AI.					

# Gestionar miedos al cambio: "quiero hacer"

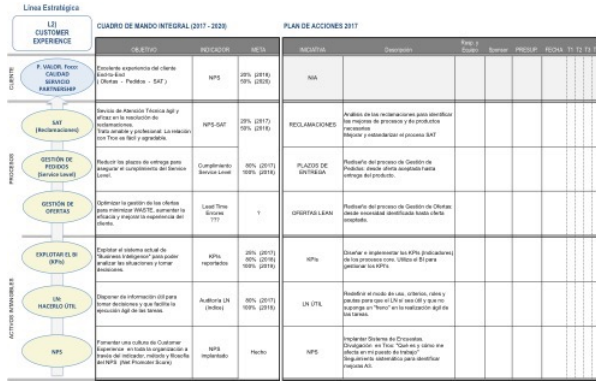
¡¡ Comunicar,  
comunicar,  
comunicar,... !!



Fuente: TROX España – FACEBOOK:  
"La cantina se reconvertía durante unos días en salón de exposición..."

# Seguimiento sistemático

Acciones de control y rutinas para reaccionar con agilidad a las desviaciones



PROYECTO / INICIATIVA	Proj.	Responsable	Operador	A. / P.C.	IMPACTO	ESTADO	R. / P.	INDIC.	RANGO	T1	T2	T3	T4
Plan de Acción	S	108	102	VERIFICAR	1. 9%	ALTO	BAJO	1	<+50%	FS			
Nuevo Protocolo Control de Procesos	S	108	102	VERIFICAR	1. 9%	ALTO	BAJO	2	<+50%	FS			
Nuevo SGA(SGAS)	S	105	108	VERIFICAR	1. 9%	ALTO	BAJO	3	<+50%	FS			
Nuevo AG	S	108	108	VERIFICAR	1. 9%	ALTO	BAJO	4	<+50%	FS			
Vendor a México	S	10007	108	VERIFICAR	7. 43 MANEJETS	ALTO	BAJO	5	<+50%	FS			
Selección de nuevos proveedores, materiales, hospitales	S	10	102	VERIFICAR	7. 43 MANEJETS	ALTO	BAJO	6	<+50%	FS			
OTI nuevos	S	108	108	VERIFICAR	1. 9%	ALTO	BAJO	7	<+50%	FS			
Chiller	S	10	102	VERIFICAR	1. 9%	ALTO	BAJO	8	<+50%	FS			
Container refrigerador PROTECING	S	108	102	VERIFICAR	ELABORACION EXPERIENCIA	ALTO	BAJO	9	<+50%	FS			
Humidificador	S	108	108	VERIFICAR	1. 9%	ALTO	BAJO	10	<+50%	FS			
Verificación de equipos	No	10	102	VERIFICAR	1. 9%	ALTO	BAJO	11	<+50%	FS			
Verificación de equipos - Fuente de alimentación	No	10007	108	VERIFICAR	1. 9%	ALTO	BAJO	12	<+50%	FS			
Operación de mantenimiento de equipos de refrigeración SGT	S	10	102	VERIFICAR	6. 4PTER SGA(S) PPT	ALTO	BAJO	13	<+50%	FS			
Operación de mantenimiento de equipos de refrigeración SGM	No	10	102	VERIFICAR	7. 43 MANEJETS	ALTO	BAJO	14	<+50%	FS			
Actos de mantenimiento de equipos de refrigeración SGT	S	10	102	VERIFICAR	7. 43 MANEJETS	ALTO	BAJO	15	<+50%	FS			
Módulo de SGA	S	108	108	VERIFICAR	2. 9 SGA(S) INTEGRACION	ALTO	BAJO	16	<+50%	FS			
Nuevo refrigerador SGT	No	108	108	VERIFICAR	MEDIO	MEDIO	3	<+50%	FS				
Nuevo refrigerador de emergencia	No	108	108	VERIFICAR	MEDIO	MEDIO	8	<+50%	FS				
Refrigerador	S	10	108	VERIFICAR	3. 43 MANEJETS	ALTO	BAJO	9	<+50%	FS			
Refrigerador SGT con LED	S	108	108	VERIFICAR	1. 9%	MEDIO	MEDIO	3	<+50%	FS			
Refrigerador	S	108	108	VERIFICAR	1. 9%	ALTO	BAJO	8	<+50%	FS			
Sala de control	S	108	108	VERIFICAR	1. 9%	ALTO	BAJO	9	<+50%	FS			
SMT	S	10	102	VERIFICAR	1. 9%	ALTO	BAJO	10	<+50%	FS			
TOT	S	108	108	VERIFICAR	1. 9%	MEDIO	MEDIO	10	<+50%	FS			
Torre de Refrigeración	S	108	108	VERIFICAR	1. 9%	MEDIO	MEDIO	10	<+50%	FS			
Integración de equipos de refrigeración	S	10	108	VERIFICAR	2. 9 SGA(S) INTEGRACION	ALTO	BAJO	11	<+50%	FS			
MTM SGA(S) de Refrigeración	No	108	108	VERIFICAR	ALTO	BAJO	11	<+50%	FS				

IMPACTO



RECURSOS



Muy alta  
implicación de la  
dirección



*Fuente: TROX España – FACEBOOK: "Hacemos entrega a nuestro compañero del cheque que le condecora como ganador tras haber respondido de manera correcta al quizz de nuestra revista interna..."*



# Factores claves de éxito:

## **Plan de Acciones muy concretas**

Qué, Quién, Cómo, Cuándo y Cuánto

## **Foco: "sé qué hacer y cuándo"**

¡¡ Comunicar, comunicar, comunicar,... !!

## **Seguimiento sistemático**

Acciones de control y rutinas para reaccionar con agilidad a las desviaciones

## **Gestionar miedos al cambio: "quiero hacer"**

¡¡ Comunicar, comunicar, comunicar,... !!

**Muy alta implicación de la dirección**

# Objetivos X FIT 2020 conseguidos!!

**Crisis Covid-19 superada.** En gran medida por su “puesta en forma” para llegar al 2020 con los deberes hechos.

## Actualmente (nov-2021)

TROX ROAD SHOW  
(FERIA CR 2021)

- ✓ Líder en Handling Air Tech.
- ✓ Soluciones sostenibles
- ✓ Gran portfolio para seguir cosechando éxitos.



<https://youtu.be/ctNmklYilq4>

Además...

## SOSTENIBILIDAD EN TROX



Nuestro objetivo en TROX España es ser **climáticamente neutros en 2024**, el GRUPO se ha marcado el objetivo en todas sus plantas para 2040.

Como parte de nuestra estrategia de sostenibilidad, estamos **alineados con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU**.

Desarrollamos un enfoque sostenibilidad 360° que comprende **6 campos estratégicos principales de actividad**. Estos campos cubren prácticamente los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.