

PIERRE LAHUTTE

*Responsable de Marketing de
New Holland*

JESÚS DE SANTOS

*Responsable de Desarrollo de
Producto*

“El T7000 AutoCommand va a ser un éxito porque es el tractor que quieren los clientes”



New Holland ha adaptado “lo mejor” de sus cosechadoras a sus nuevos tractores T7000 AutoCommand, con el fin de dar respuesta a las demandas de sus clientes. Pierre Lahutte, responsable de Marketing de la marca, y Jesús de Santos, Manager de Producto, han sido los principales promotores de su desarrollo.

JULIÁN MENDIETA
París (Francia)

¿Qué es lo que motivó el desarrollo de un producto tan sumamente sofisticado, para que en tan corto espacio de tiempo estuviese en el mercado?

(Jesús de Santos). El trabajo en equipo. Desde el principio tuvimos muy en cuenta a los clientes. De hecho, participaron con sus opiniones 300 de ellos, de diferentes países. A partir de este

imput iniciamos la construcción del tractor. Viajamos a EEUU para reunirnos quien en su día fue el diseñador de los controles de la serie G70 y junto a él empezamos a trabajar en el nuevo proyecto, cuyo punto de partida fueron los comentarios de los clientes. A lo largo de dos semanas desarrollamos el prototipo del nuevo apoyabrazos. Los clientes nos estaban pidiendo que los tractores azules fuesen como las cosechadoras amarillas y, por eso, decidimos integrar sus elementos más importantes. El esfuerzo fue muy grande y el desarrollo a un ritmo vertiginoso. Estábamos cansados de ofrecer a los clientes una línea muy plana y queríamos dar el máximo confort, el máximo nivel de acabado y de calidad. Así ha sido el desarrollo del producto. Una lucha constante. Desde el primer día hemos manejado la configuración del producto a partir de las demandas de los clientes y todo se ha enfocado en función de las necesidades de éste.

(Lahutte) La idea es ofrecer controles abiertos para que se adapte a lo que el cliente quiera. Hemos conseguido la multi-variedad.

El proyecto es una realidad. ¿Qué pretenden con este producto a nivel de mercado y ventas?

(Jesús) Queremos ser 'número uno' en este segmento de potencia. Ahora tenemos una oferta muy centrada.

No sólo ha habido un esfuerzo por parte de un equipo externo y de los responsables de marketing y desarrollo. ¿Con qué argumentos han convencido a sus superiores de que éste era el producto que hacía falta?

(Lahutte). Teníamos algo que se había desarrollado desde la inspiración de las cosechadoras y de las picadoras. Esta idea de tractor basada en las máquinas que más prestigio tienen

entre nuestra oferta de producto es muy importante. Por eso les hemos convencido.

El desarrollo ha sido realmente global porque estamos hablando con dos personas de origen no italiano, un español, un francés... dentro de un grupo global italiano, con gente que ha estado trabajando en España, África, Japón, etc. Las ideas, por tanto, no vienen de un solo mercado...

(Lahutte). Eso es algo muy importante. Es la esencia, la fuerza de nuestro proyecto. En el desarrollo del producto han trabajado una larga lista de personas de diferentes procedencias.

¿Está la red preparada realmente para poder atender un producto como éste?

(Lahutte). La complejidad de este tractor no es tan diferente de la que tenemos en una cosechadora o una picadora. Esta misma red, que es tan buena para dar servicio a cosechadoras y picadoras, es perfectamente capaz de atender este producto. De todas formas, tendremos que ofrecerle formación.

(De Santos). Varios meses antes de lanzar el tractor, comienza el trabajo de formación con los técnicos de los concesionarios para poder transmitir esos conocimientos a los futuros usuarios.

¿Y la formación del cliente? ¿El cliente es consciente de que está adquiriendo una herramienta muy sofisticada, que puede darle o los mayores placeres por su alto rendimiento o los mayores quebraderos de cabeza?

(De Santos) Teníamos dos modos de acometer el problema de la sofisticación: solucionarlo o resolverlo. Se podría solucionar a posteriori con formación para clientes pero creemos que es mejor resolverlo a priori, haciendo un tractor que no sea complicado de utilizar. El AutoCommand es un tractor muy completo porque tiene más funciones que antes, pero no quiere decir que sea complejo. La mayoría de los interesados en estos tractores son contratistas, por lo que era necesario desarrollar un tractor absolutamente tecnológico, con lo último que hay en el mercado, pero con simplicidad de cara al cliente.

El grupo está acostumbrado a trabajar con marcas distintas, entre ellas competidoras, pero saben dar a cada una de ellas sus características para que se distingan sin quedar una





por detrás de la otra. ¿Esto ha ayudado al desarrollo del proyecto, en el sentido de que no ha habido que decir "esto es de uno, esto es del otro, esto tenemos que hacerlo en conjunto..."?

(Lahutte) No hemos tenido nada de desarrollo conjunto. Cada una tiene sus fábricas y sus equipos de ingenieros. Operamos independientemente.

¿Está el cliente entendiendo que New Holland lo que quiere es captar sus impresiones para saber los puntos que tiene que desarrollar?

(Lahutte) Lo que es más importante es que ellos vean reflejado en el producto las opiniones que han dado. Que conste que no solamente son los clientes de New Holland los que han participado, también hay clientes de la competencia, por lo que sus opiniones no están influenciadas por nuestra marca. Lo hemos logrado y ellos lo están percibiendo.

Creemos que es un tractor que va como anillo al dedo para el cliente, porque se ha desarrollado con él. Creemos, sin duda, que va

a ser éxito porque es el tractor que quieren los clientes.

En tractores, han trabajado en los más puntos extremos, del más grande al más pequeño. Boomer es un producto muy amplio: desde un tractor comunitario, hasta un tractor para trabajos de invernaderos, para campos de golf, para mantenimiento de espacios verdes, para viñedo... ¿No es quizá un proyecto demasiado ambicioso y complejo a la vez un producto que valga para tantas cosas?

(De Santos) El estilo nunca está reñido con la eficacia. Son tractores con diversas aplicaciones.

viñeros, tractores especiales, lleven una nueva cabina.

Hace un año ganaron el premio de Tractor of the Year en tractores 'especiales'. ¿Piensan que con el T7000 AutoCommand, pueden repetir título y ser Tractor of the year 2010?

(Lahutte) Queremos retomar el título de Tractor of the Year. El tractor lo merece porque hemos conseguido reunir en un mismo producto los niveles más altos de ergonomía, sencillez y seguridad de manejo que el cliente espera.

(De Santos). El argumento que no puede nadie debatir es que ha sido desarrollado por y para los clientes. Podemos hacer una lista con nombres y apellidos de las 300 personas involucradas en este tractor.

Es un placer ver que una persona joven como Jesús, ha formado parte de un proyecto tan ambicioso y de futuro...

(Lahutte) Cuando encontré a Jesús no pensé que le podría dejar en las manos una proyecto tan importante, pero, al final, lo que cuenta es la gente que puede. Es un proyecto fin de carrera cum laude.

(De Santos) No soy una persona ambiciosa para nada. Mi jefe lo sabe. Yo sólo me centro en intentar hacer mi trabajo lo mejor posible. Como venimos los dos del campo, en lo que nos centramos realmente es en hacer la vida más fácil a los agricultores. Nosotros lo hemos vivido. Estamos recibiendo muchísimos buenos comentarios. No lo esperábamos.

Los fabricantes, cuando crean un tractor, a veces olvidan su labor de mover aperos...

(Lahutte) Este tractor lo podríamos pintar de amarillo porque es como una cosechadora. Cuando el agricultor trabaje con un subsolador delante y una sembradora detrás, el tractor le permitirá controlarlo todo a través de un simple mando, desde la consola. ■

 **ESTE TRACTOR SE HA DESARROLLADO TENIENDO EN CUENTA LA OPINIÓN DE LOS CLIENTES DE NEW HOLLAND Y DE LA COMPETENCIA** 

Ha habido, en otras marcas, un desarrollo de viñeros con plataformas planas, donde la comodidad del manejo, algo importante a la hora de elegir una compra u otra, se ha mejorado considerablemente. ¿New Holland está trabajando ya en este sector de los tractores especiales?

(Lahutte) New Holland trabaja siempre de día y de noche. Ahora estamos trabajando en el desarrollo de la transmisión TVT en tractores de cadenas. El plan es que los