

Delhaize America Implementa Reflexis Task Manager y Mejora aún más el Servicio al Cliente y la Eficiencia de sus Operaciones en Tienda

Soluciones Reflexis Discutidas

- Task Manager™

Datos de Interés

- Más de 2.000 tiendas & 210.000+ empleados

Vertical de Retail

- Supermercados



“Nuestra reducción en el primer año fue de 20 puntos básicos por debajo del año anterior. Año tras año, durante nueve años, hemos visto una mejora de 10 indicadores básicos de desempeño.”

- Jim Walton, Gerente de Relaciones Comerciales, Delhaize America

Delhaize America es una división de ventas de Delhaize Group, compañía con sede en Bélgica. Delhaize America opera aproximadamente 1.300 tiendas en los Estados Unidos a lo largo de la Costa Este, bajo las marcas Supermercados Hannaford y Food Lion. Combinadas, estas marcas generan más de \$17 mil millones de dólares en ingresos anuales, produciendo más del 60 por ciento de los ingresos totales del Grupo Delhaize.

El éxito de Delhaize America se basa en su tradición de ofrecer a sus clientes productos de calidad, a excelentes precios y servicio en tiendas limpias y bien ubicadas. Al proporcionar un buen nivel de servicio al cliente y productos de alta calidad, Delhaize America logra diferenciarse de sus competidores: los clientes no tienen que ir a los supermercados de alta gama para tener una experiencia de compra agradable. La empresa puede mantener buenos precios y asegurar la calidad a través de inversiones en Tecnología.

Además de Tecnología, Delhaize America invierte en sus aproximadamente 97.000 empleados, a través de programas de formación continua y constantes oportunidades de crecimiento. Para mejorar

aún más el servicio al cliente y aumentar la eficiencia de sus operaciones a nivel de tienda, Delhaize America implementó Reflexis Task Manager, la aplicación de Gestión de Tareas de Reflexis, primero en Food Lion y luego en Hannaford. Las dos implementaciones independientes tomaron menos de 21 semanas para ambas marcas. Ambas implementaciones implicaron integrar soluciones de Reflexis con el respectivo portafolio de sistemas de retail de las compañías.

Además de Reflexis Task Manager, Hannaford también implementó KPI Activator, lo que permite a la compañía ver y responder a las alertas basadas en indicadores. KPI Activator evalúa indicadores clave de desempeño relacionados con las ventas y las operaciones y emite una alerta con las acciones correctivas asociadas a las mejores prácticas cuando un indicador cae por debajo de los niveles de tolerancia definidos. A las acciones correctivas asignadas se les realiza seguimiento hasta su finalización con Reflexis Task Manager.

Beneficios Obtenidos con Reflexis:

- **Ejecución consistente** de lanzamientos de nuevos productos, promociones y demás actividades de comercialización en todas las tiendas.
- **Aumento de la eficiencia**, comunicación y cargas de trabajo optimizadas.
- **Cumplimiento del 100%** de retiro de productos en un periodo de 2 a 3 horas.
- **Administración por excepción** y concentración de la atención en tiendas y departamentos que más lo necesitaban.
- **Asignación de tareas con base en roles**, lo que asegura la finalización de tareas por parte del personal calificado, mientras se apalancan las inversiones de capacitación cruzada.
- **El corporativo puede coordinar la planeación** y supervisar las tendencias de las operaciones claves.
- **Monitoreo de los indicadores clave de desempeño** en tiempo real y asignación automática de tareas con base en las mejores prácticas cuando los indicadores caen por debajo de los niveles de tolerancia definidos.

Reflexis Task Manager resolvió estos retos de ejecución,

tanto a nivel corporativo como a nivel de tienda. Los planificadores en el corporativo ahora cuentan con un sistema para coordinar la planeación y optimizar las cargas de trabajo. Cuando se programa una nueva tarea, pueden conocer el impacto en la carga de trabajo de las tiendas. Si la tarea va a sobrecargar las tiendas, pueden cambiar y darle la vuelta a las tareas, de manera que las tareas más importantes se ejecuten en el momento más adecuado. Hannaford creó un nuevo equipo de comunicación para evaluar y controlar la cantidad de trabajo que la oficina corporativa estaba enviando a sus tiendas.

Reflexis Task Manager permite a los planificadores coordinar sus planes y priorizar las tareas en línea con los objetivos de la empresa. Cuando se envían las tareas, la alta gerencia puede ver quién ha leído las comunicaciones y finalizado las tareas. También pueden analizar las causas de la no ejecución, utilizando las funciones de encuesta de retroalimentación de ciclo cerrado y la encuesta de post-finalización de Task Manager.

Task Manager también se implementó en los centros de distribución de la compañía para procesos complejos de múltiples pasos tales como, la incorporación de nuevos empleados. Con cada nueva contratación de un empleado para sus Centros de Distribución, la compañía tiene casi 40 pasos diferentes que deben ser finalizados en la secuencia correcta. Reflexis garantiza que para cada nuevo empleado, los pasos de certificación importantes no se omitan.

Los Gerentes de Tienda ya no tienen que perder tiempo leyendo y procesando mensajes de correo electrónico y demás comunicaciones. A cambio, consultan y priorizan en el tablero de planeación diaria. El tablero les dice qué tienen que hacer, cuándo y cómo. Si la información de un proyecto cambia, se actualiza y se marca dentro del mismo proyecto. Ya no hay más búsqueda de información reciente.

Poderosa Herramienta Para Gerentes Corporativos y de Tienda

Con Reflexis Task Manager, Delhaize entregó una poderosa herramienta a los gerentes corporativos y de tienda, obteniendo los siguientes beneficios:

- **Simplificación de la comunicación:** los gerentes visualizan las tareas diarias priorizadas con base en los roles en un tablero de control.
- **Productividad mejorada:** los gerentes pasan menos

tiempo leyendo mensajes de correo electrónico y están libres para pasar más tiempo en el piso de ventas, ayudando a los clientes y a los miembros de la tienda.

- Retroalimentación de ciclo cerrado. Los gerentes capturan y analizan las causas de la ejecución fallida como soporte de la mejora continua.
- Visibilidad en tiempo real del estado de finalización de las tareas. El corporativo monitorea qué tiendas hicieron qué y cuándo. El tiempo para ejecutar las tareas principales, tales como retiros de producto se redujo de unos días a 2 y 3 horas, en un 100% en todas las tiendas.
- Ejecución consistente en la incorporación de nuevos empleados en tienda y en los centros de distribución de la compañía.

Alertas Aseguran Mejores Prácticas: Una Respuesta Proactiva

Otro reto de la compañía para el logro de la excelencia en sus operaciones en tienda eran los informes. El problema no era la usencia de informes, sino su exeso. Un estudio interno determinó que las tiendas estaban midiendo su desempeño con más de 1.400 indicadores, muchos de los cuales eran similares o estaban duplicados. Las tiendas recibían informes en papel, que si se leían no le decían a los directivos cómo actuar si no alcanzaban una meta definida.

La compañía racionalizó sus muchos indicadores y determinó unos pocos claves por departamento y alineados con la estrategia corporativa. Luego, implementaron e integraron Reflexis con otros sistemas, tales como el Punto de Venta (POS), control de inventarios y escalas de peso en los productos frescos. La solución Reflexis analiza las entradas de estos diferentes sistemas y proporciona un tablero de control por código de colores para los Gerentes Corporativos y de Tiendas.

Ahora la gerencia puede revisar, en un sólo vistazo, cómo se están desempeñando las tiendas y les indica cuáles están cumpliendo, exediendo o si están por debajo de las metas. Pero Reflexis va más allá de un tablero de

control. Cuando un indicador cae por debajo del nivel de tolerancia, el sistema emite una alerta que dispara una acción correctiva asociada a las mejores prácticas.

Ahora los gerentes conocen el desempeño individual de sus tiendas y pueden responder proactivamente a las diferentes situaciones utilizando sus propias mejores prácticas. La combinación de la solución de alertas, a partir de indicadores y pasos correctivos garantizados, conduce a la excelencia operativa.

Escuchar a los Clientes y Resolver los Retos del Retail

La flexibilidad de la solución Reflexis fue una razón significativa para que Delhaize America mejorara su desempeño operativo. Otra razón importante fue que los equipos de Servicios Profesionales de Reflexis ayudaron a guiar a la empresa a través de otros aspectos de la implementación, tales como la Gestión del Cambio. **“Es realmente interesante para mí que Reflexis fuera capaz de entender el ADN del cliente. Realmente entiende y escucha al cliente y es capaz de tomar las oportunidades de negocio de la compañía y mostrarle realmente lo que esta tecnología puede solucionar”**, dijo Jim Walton, Gerente de Relaciones Comerciales de Delhaize America.

“Vimos inmediatamente un aumento en la tasa de ejecución, en las principales iniciativas. Nos encontramos en un rango de 65 a 70 por ciento. Al mes siguiente, estábamos entre un 90 a 95 por ciento de cumplimiento, lo que ayudó a nuestras ventas”, dice el señor Walton. **“Otro de los beneficios que percibimos fue a través de los KPIs. La reducción en un año fue de 20 puntos básicos por debajo del año anterior. Año tras año, durante nueve años, hemos visto una mejora de 10 puntos básicos.”**

Delhaize Group es una marca global, que opera en siete países y en tres continentes. Hasta la fecha, las soluciones Reflexis se han implementado en los Estados Unidos y en Bélgica. En un futuro cercano, Reflexis espera continuar su colaboración con Delhaize e implementar sus soluciones en todas sus regiones.