

Retailer Líder en La Venta de Alimentos Frescos
Mejóro La Eficiencia de su Comunicación a Tienda
y La Visibilidad en La Ejecución de Tareas

Soluciones Reflexis Discutidas

- Time and Attendance
- Task Manager™
- StoreWalk®

Datos de Interés

- Más de 2.000 tiendas y 80.000 empleados

Vertical de Retail

- Supermercados



“La solución Task Manager de Reflexis, basada en la web, le ha permitido a Coop usar un sólo sistema para comunicarse efectivamente con sus tiendas y enfocarse principalmente en las tareas, tiendas y departamentos relevantes; hemos aumentado la eficiencia y liberado tiempo valioso del equipo para dedicarlo a atender a los clientes y maximizar las ventas.”

- August Harder, CIO, Coop Switzerland

¿Cómo Mejorar La Comunicación Interna de una Compañía de Retail?

Coop, es una de las empresas más grandes de Retail y venta al por mayor de Suiza. Opera en los sectores de alimentos, no alimentos y servicios, incluyendo supermercados, mega tiendas, tiendas de conveniencia, tiendas de suministros de construcción y estaciones de gasolina. Además de ser uno de los retailers de alimentos más grandes de Suiza, es también el tercer mayor empleador del país. Dada su estructura, el proceso de comunicación con las tiendas presentaba algunos problemas:

- No existía un formato ni un proceso de comunicación estándar. Las tiendas recibían una comunicación dispersa proveniente de diferentes medios: intranet, correo electrónico, papel, telefax, entre otros.
- No había un filtro de comunicación adecuado. La comunicación dirigida a destinatarios específicos se confundía con todas las demás. Así mismo, había más gente involucrada en el proceso de comunicación de lo que debería.
- No había visibilidad en tiempo real de lo que se completaba o estaba atrasado en las tiendas. La comunicación no siempre era relevante para algunas tiendas.

Cómo solucionar esto?

Simplificar Toda Comunicación

Coop Switzerland seleccionó Reflexis por el conocimiento, experiencia y expertise de la empresa de software en Retail. Reflexis recomendó la incorporación de Reflexis Task Manager™ en el proyecto global de “Comunicación a Tiendas” de Coop Switzerland, cuyos objetivos son:

- Proveer un sistema consistente, fácil y oportuno para la comunicación de tareas desde el corporativo hacia las tiendas.
- Sistema único para toda comunicación: un solo lugar para crear, aprobar, visualizar toda la información y monitorear el estado de finalización y los niveles de cumplimiento.
- Mayor eficiencia y administración reducida.

Coop Switzerland optimizó el Task Manager de Reflexis integrándolo con SAP. De esta manera, las comunicaciones sólo se envían a los almacenes relevantes basándose en los datos clave en tiempo real del ERP.

Claridad y Eficiencia Alcanzadas

Después de la implementación de Task Manager de Reflexis, los problemas de comunicación de Coop Switzerland desaparecieron y gradualmente disfrutaron de los siguientes beneficios:

- Un solo lugar para acceder a la comunicación.
- Información relevante. Se eliminó el trabajo innecesario, aumentando el tiempo que los gerentes y empleados en tienda pasan con los clientes.
- Comunicación filtrada. Los empleados en tienda pueden visualizar la comunicación específica del departamento.
- Visibilidad del progreso. Los gerentes de tienda y regionales ahora gestionan por excepción - pueden ver qué comunicación está pendiente o vencida y facilitar su finalización.
- Claridad del proceso. Los procesos claramente definidos y el flujo de trabajo de aprobación para cada tipo de comunicación facilitan su consistencia. Las tiendas ahora son capaces de proporcionar retroalimentación al resto de la organización a través de varios mecanismos.
- Información en tiempo real. La organización en su conjunto tiene una mejor comprensión de lo que está sucediendo a lo largo de ella en tiempo real y responde y reacciona a la información rápidamente en beneficio de sus clientes.

Aparte de lograr claridad y eficiencia, Coop Switzerland también recibió el premio Store Operations Superstar (Súper Estrella de Operaciones en Tienda) de la publicación de retail americana TouchPoints por la implementación de estrategias altamente innovadoras y exitosas de gestión de la fuerza laboral.