

# Ahold Delhaize USA agiliza las comunicaciones y mejora la productividad con Task Manager de Reflexis

## ANTECEDENTES

Ahold Delhaize USA es una división de ventas del Grupo Ahold Delhaize con sede en los Países Bajos. Ahold Delhaize USA opera aproximadamente 2.000 tiendas en los Estados Unidos bajo las banderas de Food Lion, Stop and Shop, Hannaford Supermarkets y Giant.

El éxito de Ahold Delhaize USA se basa en su tradición de ofrecer a los clientes productos de calidad a excelentes precios y un servicio cordial en tiendas limpias y convenientemente ubicadas. Al proporcionar altos niveles de servicio al cliente y productos de calidad, Ahold Delhaize USA puede diferenciarse de sus competidores: los clientes no tienen que ir a supermercados de alta gama para tener una experiencia de compra agradable. La empresa puede mantener excelentes precios y garantía de calidad a través de inversiones en tecnología. Además de la tecnología, Ahold Delhaize USA invierte en sus empleados a través de programas de capacitación continua y oportunidades de avance. Para mejorar aún más el servicio al cliente y aumentar la eficiencia de sus operaciones a nivel de tienda, Ahold Delhaize USA implementó Task Manager™, la aplicación de gestión de tareas de Reflexis, primero en Food Lion y luego en Hannaford. Las dos implementaciones separadas tomaron menos de 21 semanas para ambas compañías e involucraron la integración de las soluciones Reflexis con la respectiva cartera de sistemas de retail de las empresas.



La merma en el primer año fue 20 puntos base menos que el año anterior. Año tras año, y esto ha sido así por 9 años, hemos visto una mejora de 10 puntos base. //

-Jim Walton, Gerente de relaciones comerciales de  
Ahold Delhaize USA

## RETOS DE LA COMPAÑÍA

Como muchos otros retailers, antes de implementar Reflexis, tanto Hannaford como Food Lion se apoyaban en una variedad de métodos que incluían teléfono, fax, correo electrónico y correo tradicional para enviar tareas y otras comunicaciones desde la oficina central a sus tiendas. Debido a que cualquier persona en la empresa podía enviar un correo electrónico a prácticamente cualquier empleado a nivel de tienda, las tiendas recibían miles de correos electrónicos a la semana. Esto resultó en muchos problemas:

- La sobrecarga de comunicación generaban confusión: los gerentes luchaban para determinar qué tareas tenían la mayor prioridad
- Ineficiencia: los gerentes dedicaban demasiado tiempo a leer y responder correos electrónicos y determinar prioridades; tiempo que se podría haber gastado en el piso de ventas, ayudando a los clientes y empleados de la tienda
- No tenían un buen ciclo de feedback: la empresa tenía dificultades para identificar las causas fundamentales de las fallas en la ejecución y evitar futuros errores
- Falta de visibilidad del estado de finalización: la oficina central no podía saber qué tareas se habían realizado, incluidas las tareas de alta prioridad, como el retiro de productos
- Ejecución inconsistente en la incorporación de empleados y otros procesos de Recursos Humanos

Otro desafío para la empresa para lograr la excelencia en las operaciones de la tienda, fue la presentación de informes. El problema no era la falta de informes, sino la cantidad. Un estudio interno determinó que las tiendas estaban evaluando su desempeño en más de 1.400 métricas, muchas de las cuales eran similares o duplicadas. Las tiendas recibían informes en papel, los cuales no incluían los próximos pasos para los gerentes si no alcanzaban un objetivo determinado.

## SOLUCIÓN

Task Manager de Reflexis resolvió los desafíos de ejecución en tienda tanto en el corporativo como en las tiendas. Los planificadores en el corporativo ahora tienen un sistema para coordinar la planificación y optimizar las cargas de trabajo. Al planificar una nueva tarea, pueden visualizar el impacto de la carga de trabajo en las tiendas. Si la tarea sobrecargara las tiendas, pueden cambiar las tareas para que las cosas más importantes se realicen en el momento adecuado. Hannaford creó un nuevo equipo de comunicación para evaluar y controlar la cantidad de trabajo que el corporativo enviaba a sus tiendas. Task Manager de Reflexis permite a los planificadores coordinar sus planes y priorizar las tareas de acuerdo con los objetivos de la empresa. Cuando se inician las tareas, la alta dirección puede ver quién leyó las comunicaciones y completó las tareas. También pueden analizar las causas de la no ejecución mediante la retroalimentación de ciclo cerrado y la funcionalidad de encuesta posterior a la finalización del Task Manager.

Task Manager también se implementó en los centros de distribución de la empresa para procesos complejos de varios pasos, como la incorporación de empleados.

Con cada nueva contratación para sus Cedis, la empresa tiene casi 40 pasos diferentes que deben completarse en la secuencia correcta. Reflexis garantiza que para cada nuevo empleado, los pasos importantes de la certificación no se pasaron por alto.

Los gerentes de tienda ya no tenían que perder tiempo leyendo y procesando correos electrónicos y otras comunicaciones. En su lugar, cuentan con un reporte de planificación diario priorizado. El reporte indica 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 es necesario buscar la información más reciente. Con Task Manager de Reflexis, Ahold Delhaize le entregó los gerentes corporativos y de tienda una herramienta con los siguientes beneficios:

- Comunicación simplificada: los gerentes visualizan las tareas diarias priorizadas en un reporte basado en roles
- Mayor productividad: los gerentes dedican menos tiempo a leer correos electrónicos y pasan más tiempo en el piso de ventas, ayudando a los clientes y empleados en tienda

- Retroalimentación de circuito cerrado: causas corporativas capturadas y analizadas de fallas en la ejecución como soporte de la mejora continua
- Visibilidad en tiempo real del estado de finalización: el corporativo supervisa qué tiendas hicieron qué y cuándo. El tiempo para ejecutar tareas importantes se redujo de días a dos o tres horas, 100%, en todas las tiendas
- Ejecución consistente en la incorporación de empleados, en tiendas y centros de distribución de la empresa

## BENEFICIOS

La flexibilidad de la solución Reflexis fue una razón importante por la que Ahold Delhaize USA mejoró 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, como la gestión del cambio. "Es realmente interesante para mí que Reflexis pueda entrar en el ADN del cliente, realmente lo comprenda y lo escuche, y que además sea capaz de aprovechar las oportunidades comerciales y realmente pueda mostrarle lo que esta tecnología puede resolver.", Dijo Jim Walton, gerente de relaciones comerciales de Ahold Delhaize USA.

"Inmediatamente vimos un aumento en nuestra tasa de ejecución, en iniciativas importantes. Estábamos corriendo en los rangos del 65-70%. En un mes estábamos en una medición del 90-95% de cumplimiento, lo que ayudó a nuestras ventas", según Walton. "Otro beneficio que hemos percibido está relacionado con un KPI clave. La merma en el primer año fue 20 puntos base menos que el año anterior. Año tras año, y esto ha sido así por 9 años, hemos visto una mejora de 10 puntos base".



## RESUMEN

- Ejecución consistente de presentaciones de nuevos productos, promociones y otras actividades de comercialización en todas las tiendas.
- Mayor eficiencia, comunicaciones y cargas de trabajo optimizadas
- Cumplimiento del 100%, retiro de productos en dos o tres horas
- Administración por excepción y atención centrada en las tiendas y departamentos que más lo necesitan
- La asignación de tareas basada en roles garantiza la finalización de la tarea por parte de empleados calificados, al tiempo que aprovecha las inversiones en capacitación
- La empresa puede coordinar la planificación y monitorear las tendencias de operaciones clave
- Revisión de los KPI en tiempo real y asignación automática de tareas según las mejores prácticas, cuando las métricas no cumplan las tolerancias definidas

## SOBRE REFLEXIS

Reflexis ha ayudado a más de 275 retailers, restaurantes, bancos y hoteles de todo el mundo a simplificar sus operaciones, optimizar el gasto laboral y mejorar la ejecución del trabajo. La plataforma de trabajo en tiempo real Reflexis ONE™, agiliza la gestión de tareas y personal, mejora la visibilidad para los gerentes y le brinda una experiencia superior al cliente.



Para más información, visit e [www.reflexisinc.com/es](http://www.reflexisinc.com/es).  
Teléfono: +52 55 4170-3922 ó +57 300 417 4075 // E-mail:  
[maria.salazar@zebra.com](mailto:maria.salazar@zebra.com)