

## Liverpool México Optimiza la Comunicación Masiva entre Corporativo y Tiendas y Reduce Dramáticamente los Tiempos de Ejecución de Procesos Claves

### Soluciones Reflexis Implementadas

- Task Manager™
- StoreWalk®

### Datos de Interés

- Más de 100 Tiendas
- 59 Ciudades
- 3 Formatos

### Vertical de Retail

- Tiendas por Departamento



**Con Task Manager™ de Reflexis, Liverpool México optimiza la comunicación masiva entre corporativo y tiendas y reduce dramáticamente los tiempos de ejecución de procesos permitiendo así que los empleados retornen al piso de venta.**

Liverpool es la cadena de Tiendas por Departamento de mayor cobertura en México con más de 100 tiendas operadas bajo tres formatos diferentes. Durante los últimos años, Liverpool ha expandido aceleradamente su presencia física a través de la apertura de nuevas tiendas y la adquisición de varias cadenas y centros comerciales. Este crecimiento es resultado directo de la visión de Liverpool: “Ser la empresa de tiendas departamentales de mayor eficiencia, crecimiento, innovación, prestigio, servicio, rentabilidad y adaptación a mercados específicos”.

Como resultado de ese crecimiento, y para asegurar la consecución de su visión y metas, Liverpool reconoce que los medios de comunicación utilizados entre el corporativo y las tiendas no eran los más adecuados ni los más efectivos. Liverpool es también consciente de que deficiencias en la comunicación y ejecución de tareas a través de toda la red de tiendas afectan significativamente la imagen, experiencia de compra y servicio ofrecido a sus clientes, y como consecuencia, la rentabilidad del negocio.

**“Uno de los principales problemas fue la comunicación masiva”** como lo compartió el Gerente de Operaciones de Liverpool. Tradicionalmente el medio utilizado para solicitar, escalar y verificar el seguimiento y cumplimiento de tareas era el correo electrónico: **“Debido a la diversificada estructura departamental y extensa red de tiendas de Liverpool, el flujo de comunicación y seguimiento de actividades era muy complejo y su proceso de manejo muy “artesanal” lo cual generaba un desgaste laboral y frustración entre nuestros empleados al no poder hacer seguimiento oportuno y cumplir con las actividades asignadas”**.

Liverpool decide realizar un estudio de mercado para identificar cuáles soluciones le pueden ayudar a mejorar significativamente sus procesos de comunicación y ejecución de tareas a nivel masivo. Es así como Reflexis fue identificada no sólo como la empresa líder de tecnología en la industria de Retail, sino también por su trayectoria, conocimiento y comprobada experiencia desarrollando e implementado soluciones de ejecución de tareas y auditoría en Tienda entre clientes de la misma vertical de Liverpool y con las mismas necesidades. La configuración y puesta en marcha de la solución se realizó sin muchas complicaciones: **“la implementación de la herramienta fue muy sencilla; lo hicimos en algunas semanas”**, indicó el Gerente de Operaciones de Liverpool.

**“Una de las ventajas a nivel gerencial es la visibilidad y trazabilidad de la ejecución de tareas en tienda...”** Al utilizar el correo electrónico como medio de comunicación, se limita la participación y visibilidad de otros departamentos. **“...Al implementar el Task Manager dimos visibilidad a toda la línea, a toda la tienda, en donde nos dimos cuenta que habían tareas importantes y urgentes, y que en ocasiones no se ejecutaban”**, afirmó Liverpool.

Task Manager permite realizar seguimiento por excepción, con lo cual los gerentes identifican fácilmente qué tareas y tiendas necesitan atención y soporte inmediatos. Esta funcionalidad del Task Manager libera tiempo para que los gerentes de tienda y zona se dediquen al seguimiento y ejecución de aquellas tareas que son estratégicas para el funcionamiento de la tienda o que necesitan apoyo por parte del corporativo. De la misma manera, a nivel de tienda, los empleados reciben sólo tareas o actividades

que deben ser ejecutadas por ellos evitando así la recepción de correos que no requieren ejecución.

Como resultado de la implementación de Task Manager, Liverpool redujo significativamente los tiempos de ejecución de procesos operativos claves. Transferencias de mercancía entre tiendas, que anteriormente tomaban más de dos semanas para completarse, se llevan a cabo en menos de una semana vía Task Manager:

**“Al optimizar el procedimiento de transferencia de mercancía entre tiendas, aumentaron las ventas”** agregó Liverpool. De la misma manera, las devoluciones de mercancía al centro de distribución, que requerían de diez a doce días para ser completadas, toman entre 4 a 5 días en ejecutarse con Task Manager.

A través de los reportes detallados disponibles en Task Manager, Liverpool pudo establecer fácilmente el porcentaje de tareas vencidas cada semana en cada tienda: **“Al inicio de la medición, el 80% de las tareas se encontraban vencidas... a medida que se socializó este resultado con los gerentes de tienda y de zona, la cifra comenzó a bajar... Hoy en día, la efectividad en la ejecución de tareas es del 96%”**, confirmó el Coordinador de Proyectos de Operaciones de Liverpool.

Liverpool también implementó Reflexis StoreWalk en dispositivos móviles el cual permite ejecutar los procesos de caminatas en tienda y auditorías de forma simple ya sea que el dispositivo esté conectado a Internet o sin conexión a la red. Por otra parte, **“La integración natural entre Task Manager y Store Walk permite, al identificar un problema durante la ejecución de una caminata, generar y asignar actividades en tiempo real.”** indicó el Coordinador de Proyectos de Operaciones de Liverpool.

Con Task Manager de Reflexis, Liverpool ha obtenido completa visibilidad y logrado la eficiente ejecución de tareas en sus tiendas. Así mismo, el corporativo obtiene un mejor entendimiento de las necesidades de la tienda lo cual ayuda al coordinar soporte y asignar los recursos necesarios para que cada tienda complete sus actividades satisfactoriamente. Todo ello ha contribuido a que los clientes de Liverpool disfruten de una experiencia satisfactoria de compra de manera consistente en cada una de sus tiendas.