

## Reflexis y Rockler Implementan ReflexisPlus en Tan Solo Tres Semanas

### Soluciones Reflexis Discutidas

- ReflexisPlus

### Datos de Interés

- Más de 25 tiendas & 500+ empleados

### Vertical de Retail

- Mejoramiento del Hogar



*“La implementación de ReflexisPlus™ ha llevado la experiencia de nuestros clientes al siguiente nivel. La consistencia en la ejecución de las tareas conduce a la coherencia en el comportamiento en el piso de ventas”.*

-- Lori Larsen, Directora de Operaciones, Rockler Woodworking and Hardware

La historia de Rockler Woodworking and Hardware comienza en 1954, cuando Norton Rockler inició la compañía Minnesota Woodworkers Supply Company en el norte de Minneapolis. El negocio de venta por correo soñaba en convertirse en el recurso principal al cual pudieran recurrir los trabajadores de la madera con el fin de conseguir todo lo que necesitan para completar sus proyectos. La cadena, que por ahora cuenta con 31 tiendas, está dispersa por todo el país.

A medida que la compañía crecía, se dio cuenta de que era necesario mejorar su comunicación entre las unidades corporativas y las tiendas y también la ejecución de su estrategia de go-to-market. La compañía había utilizado, en gran medida, documentos PDF y correos

electrónicos para comunicar tareas y proyectos a las tiendas, tales como promociones, lanzamientos de productos, campañas de temporada y mucho más.

Esto daba lugar a varias dificultades:

- Los gerentes de las tiendas dedicaban demasiado tiempo en la oficina revisando correos electrónicos, tratando de entender qué es lo que el corporativo quería hacer.
- El equipo regional y corporativo carecía de visibilidad sobre cuál de los equipos de tiendas habían leído y completado las tareas y cuándo.
- La compañía no contaba con un mecanismo de retroalimentación bidireccional para identificar oportunidades de mejora operativa.

“Teníamos los mismos problemas que los grandes retailers”, dice Lori Larsen, Directora de Operaciones de la compañía. “Usar el correo electrónico para comunicarnos con nuestras tiendas era muy tedioso. Un paquete de información de una semana era en ocasiones un PDF de 20 páginas. Cada paquete requería ejecutar una acción tras otra acción en cada una de las páginas que lo componen. Nuestro personal tenía que “escarbar” para buscar información, cosa que no es más que una pérdida de tiempo”.

Un ejecutivo de Rockler que había visto los beneficios obtenidos a través de la gestión de tareas de Reflexis, en la compañía para la que trabajaba anteriormente –un retailer con más de 2.000 tiendas–, recomendó que Rockler investigara un nuevo producto diseñado específicamente para las empresas medianas llamado ReflexisPlus. Desde 2001, Reflexis ha implementado Task Manager, StoreWalk y soluciones de movilidad para más de 250 retailers en los cinco continentes. Las soluciones de ejecución de Reflexis han ayudado a los retailers a liberar tiempo para los gerentes de tiendas y regionales, impulsar la ejecución consistente de tareas y campañas de ventas, mejorar la satisfacción del cliente e incrementar las ventas.

Las soluciones de gestión de tareas, caminatas y auditoría en tiendas y movilidad de ReflexisPlus han incorporado las mejores prácticas (como plantillas para la comunicación de tareas y proyectos) y soportado las

estructuras jerárquicas que son comunes para los retailers de las subindustrias de supermercados, tiendas de conveniencia, grandes superficies y specialty.

Cuando Reflexis anunció (<http://bit.ly/reflexisplus>) la nueva familia de productos ReflexisPlus en el BIG Show del NRF (Federación Nacional de Retailers, por sus siglas en inglés) en 2015, uno de sus grandes argumentos comerciales fue que la solución basada en la nube podía implementarse en 3 a 5 semanas, a la vez que requería un mínimo de recursos de TI por parte de un retailer mediano. ¿ReflexisPlus podría ofrecer el mismo retorno de la inversión que la familia de productos Reflexis Task Manager le había permitido obtener a las compañías más grandes? ¿Podría Reflexis realmente implementar la solución tan rápidamente como afirmaba? La respuesta, la cual Rockler estaba a punto de responder, fue un sí rotundo a ambas preguntas.

## Reflexis y Rockler implementan ReflexisPlus en tres semanas

Rockler contrató a Reflexis a principios de 2015. Fiel a su promesa, Reflexis implementó ReflexisPlus en tres semanas - desde el inicio del proyecto hasta el lanzamiento en todas las tiendas - “La implementación de ReflexisPlus fue probablemente una de las implementaciones más rápidas y sencillas que jamás he llevado a cabo”, dijo Larsen, “El equipo de soporte de Reflexis fue increíble”.

La compañía vio efectos positivos inmediatos luego de la implementación:

- Simplificación de la comunicación entre el corporativo y las tiendas: “ReflexisPlus facilita el trabajo a las tiendas. Ya no tienen que buscar a través de 18 mensajes de correo electrónico para encontrar ese elemento particular”, dice Larsen. “La función de búsqueda es también una gran ayuda para el corporativo y las tiendas”.
- Mejora de la planificación y la ejecución: “La solución nos da un control total sobre cómo se asignan y envían las comunicaciones. La capacidad de seleccionar hacia dónde se dirige la comunicación y ser más concisos, nos ayudó mucho. La cantidad de correos aclaratorios enviados ha disminuido”.

- Visibilidad de la finalización de tareas: “Ahora tenemos una visibilidad total de cuándo las personas están ejecutando tareas. Eso es algo que nunca tuvimos antes de ReflexisPlus. Ahora contamos con un mecanismo de rendición de cuentas”.
- Mejora continua: “También podemos identificar cuándo no les dimos a las tiendas suficiente tiempo para completar una tarea. Aprendemos de eso y lo ajustamos. ReflexisPlus nos ayuda a apoyar a nuestras tiendas en su función. Las tiendas se desempeñan mejor para alcanzar sus objetivos con respecto a las ventas y a entregar la mejor experiencia al cliente posible”.

- Mejor presentación de informes para los gerentes regionales: “Los gerentes regionales ahora pueden saber que tan rápido y con cuánto compromiso ejecutan las tareas las tiendas. Además, les brinda a los gerentes regionales visibilidad sobre las oportunidades para ayudar a mejorar el desempeño”.

“La implementación de ReflexisPlus ha llevado la experiencia de nuestros clientes al siguiente nivel”, concluye Larsen. “La consistencia en la ejecución de las tareas conduce a la coherencia en el comportamiento en el piso de ventas. Los gerentes de las tiendas salen de la oficina y van al piso de ventas donde pueden ayudar, guiar y orientar”. Para ver el video, de click aquí: [http://bit.ly/Rockler\\_ReflexisPlus](http://bit.ly/Rockler_ReflexisPlus)



Reflexis Systems, Inc. 3 Allied Drive, Suite 400 Dedham, MA 02026, USA

[www.reflexisinc.com](http://www.reflexisinc.com) | [info@reflexisinc.com](mailto:info@reflexisinc.com) | América Latina: +1.800.781.3609 | Europa: +44.1256.857.310

Copyright Reflexis Systems, Inc. Todo los derechos reservados. Reflexis y el logo de Reflexis son marcas registradas de Reflexis Systems, Inc. Todos los otros nombres y nombres de productos mencionados son propiedad de sus respectivos dueños.