



TOSHIBA



**Grupo Éxito y
TCx™ Elevate,
combinación perfecta
para la Transformación
Digital del Punto de Venta**

Grupo Éxito, cadena líder del retail en Colombia, donde opera bajo las marcas Éxito, Carulla, Surtimax y Super Inter, con presencia en Uruguay y Argentina, revoluciona la experiencia de compra de sus clientes en el punto de venta.

El trabajo conjunto con Línea DataScan S.A. como socio integrador local en Colombia y la plataforma TCx™ Elevate de Toshiba Global Commerce Solutions lo hicieron posible.

Illes apelit vendis sitate

El proyecto inició en el año 2016 cuando Grupo Éxito evaluaba la flexibilidad de los puntos de pago. En los almacenes y tiendas se tenían cajas tradicionales que operaban sobre una solución que tenía 20 años de implementada. Grupo Éxito venía ampliando su cubrimiento de mercado y en forma similar ampliaba la plataforma, generando aplicaciones a la medida de las nuevas necesidades, pero encontraba difícil tener acceso a esas plataformas para hacer integraciones y cuando lo lograba, implicaba invertir mucho tiempo, con costos elevados.

Las nuevas aplicaciones móviles y los diferentes medios de compra que fueron apareciendo eran en ese momento prácticamente imposibles de implementar, lo que hacía que fuera complejo brindar una experiencia agradable y fresca de compra a sus clientes.

“La tecnología de Toshiba nos ha permitido poner al cliente en el centro. Este cliente ha cambiado mucho con la digitalización de su experiencia y debido a ello hay que hacer un trabajo de concientización un poco mayor; pero cuando el consumidor ve que se le facilita su proceso de compra termina por adoptar y disfrutar su uso rápidamente.”

- Guillaume Seneclauze
Vicepresidente de Ventas y Operaciones
Grupo Éxito



**línea
DataScan**

Otro gran desafío que enfrentaba Grupo Éxito en ese momento era el complejo proceso de capacitación de sus colaboradores, situación que no necesariamente es visible para un comprador, pero que sí lo impacta en el servicio que recibe.

Para lograr atender apropiadamente sus cerca de 6,000 puntos de pago en toda Colombia, sumado a los requerimientos de personal adicional necesarios para cubrir las cinco temporadas especiales que lanzan en el año, como navidad, temporadas escolares o para eventos promocionales, Grupo Éxito contrata alrededor de 25.000 personas.

El sistema de pagos se basaba en códigos, difíciles de aprender y manejar por el personal nuevo que, cuando enfrentaba la complejidad de ese sistema, luego del primer día de promoción desistía y más o menos el segundo día, un 20% de estas personas no regresaban. Para mitigar lo anterior, tenían personas adicionales listas y entrenadas para hacer ese 20% de remplazo el segundo día de promoción, con el sobre costo que eso implicaba.

La Solución

El Grupo Éxito, reconocido como un grupo innovador y pensando en una transformación digital, inicia el proyecto consciente de la complejidad que esto implicaba. Cambiar todo lo que había en un punto de pago no era tarea sencilla. No se trataba sólo de cambiar una caja registradora, sino de todo un sistema que tiene una compleja lógica de negocio y una interconexión con sistemas internos de manejo de inventarios, medios de pago, promociones, precios, etc.

En los primeros meses se lanzó la segmentación de frutas y verduras por ciudad y región; seis meses después se logra lanzar el modelo de quioscos de comidas preparadas, donde el cliente puede hacer su pedido directamente, terminar la transacción de pago y posteriormente acercarse a reclamar su pedido. Se lanzan también las soluciones de cajas de auto pago y de asignación de turnos, para que las personas puedan evitar largas filas. A mediados del año 2019 se lanzan las aplicaciones de POS Móvil para Clientes para facilitar el pago en cualquier lugar de la tienda sin depender de la caja tradicional, igualmente evitando filas para sus clientes. De forma tal que hoy las filas son más ágiles y la experiencia de compra en las tiendas del formato Éxito Wow y Carulla Smart Market brindan un ambiente fresco e innovador.

En todo este proceso Toshiba le ha brindado a Grupo Éxito una evolución de la aplicación de Punto de Venta, gracias a la nueva plataforma TCx Elevate, para llevar un “Check Out” sin fricciones al cliente final, permitiendo que Grupo Éxito proteja el costo total de propiedad de la solución anterior, manteniendo la operación de los desarrollos y personalizaciones antiguos, pero facilitando el ingreso e interoperabilidad de las nuevas aplicaciones.

“Nuestra apuesta fue por la plataforma de Toshiba con TCx Elevate, porque con ella vimos cómo resolver el reto de la compañía, para ofrecer múltiples opciones de pago y mantener la protección de la inversión que habíamos hecho por años en la plataforma de POS”.

—Boris Ceballos
Jefe de Tecnología en Tienda,
Grupo Éxito

Las soluciones implementadas no sólo han sido bien recibidas por los clientes, sino también por los usuarios internos, ya que el ambiente de trabajo hoy es intuitivo, por ejemplo, con pantallas Touch Screen y aplicaciones similares a las de uso común en smartphones.

Claves del éxito

¿Y cómo se logra llevar a cabo tan excelente trabajo? Primero, la visión de Línea DataScan como socio local, quienes acompañaron a Grupo Éxito presentando todos los servicios que la plataforma de Toshiba TCx Elevate tenía para ofrecer, brindando el soporte, el conocimiento y el buen relacionamiento con Toshiba. Segundo, Toshiba como proveedor tecnológico siempre contó con una importante disposición por parte del equipo local en Colombia para escuchar atentamente las necesidades de Grupo Éxito y entender cada requerimiento en todo momento. La solución, como la visualizaba Grupo Éxito, no estaba implementada en ningún otro cliente en el mundo, convirtiendo así a Grupo Éxito el primero en lograrlo. Así mismo, el acompañamiento de Toshiba y el soporte directo desde fábrica, facilitó la implementación de todos los desarrollos.

Por parte de Grupo Éxito, lo más importante es que tenían una visión muy clara de lo que querían lograr en su estrategia. Esto fue definitivamente un punto crucial, ya que, sin esa claridad de visión, difícilmente se hubiesen logrado aprovechar todas las herramientas de la nueva tecnología. Se hizo un trabajo de planeación en equipo de todas las partes: Toshiba con su tecnología y conocimiento, Línea DataScan facilitó y brindó el soporte local y Grupo Éxito, con la visión clara de donde se encontraban, para donde se dirigían y como lo iban a lograr. Sin embargo, el proyecto no termina aún. Los resultados alcanzados hasta el momento se tienen claros y ellos determinan la línea de desarrollo hacia el proyecto total; por lo tanto, los trabajos de implementación continúan.

Las características propias del negocio de Grupo Éxito en grandes superficies, es la de brindar acceso a su consumidor a múltiples productos de diferentes marcas y proveedores. La facilidad de integración alcanzada es un factor que ahora le brinda mayor agilidad tanto a Grupo Éxito como a sus empresas proveedoras para la compra y venta de sus productos y todo Integrado en la plataforma TCx Elevate.

Es así como hoy un usuario de Almacenes Éxito y Carulla logra una completa e innovadora experiencia de compra, donde tiene acceso a los productos tradicionales de abastecimiento del hogar y economiza tiempo al momento del pago con las numerosas alternativas que Grupo Éxito ha puesto a su disposición. Esa experiencia transcurre en entornos agradables de tienda en las que encuentra quioscos de comidas preparadas o barras de café, que puede aprovechar en el transcurso de su experiencia de compra, evitando en ellos también las largas filas y aglomeraciones, con asignación de turnos a través de la aplicación móvil o desde las cajas de auto pago. Todo lo anterior sumado a la experiencia de compra en línea ya existente, termina por ofrecer una experiencia integrada y memorable a sus clientes.

Resultados

En las tiendas donde se ha implementado esta tecnología, que incluye pantallas táctiles para el cajero, se pudo comprobar en la medición realizada en octubre de 2019, que el indicador de deserción de personal se redujo dramáticamente y las personas que no regresaron al segundo día, fueron inferiores al 5%. El tiempo de capacitación del personal también disminuyó y hoy la capacitación dura más o menos un día, cuando anteriormente se tardaba entre 8 y 10 días para capacitar a una persona.

La disminución en pérdidas por errores de digitación también ha sido significativa, particularmente para productos de peso variable como las frutas y verduras, llegando a un 15% de disminución. Hoy un funcionario de caja ya no digita un código, por ejemplo, para la Manzana Golden, cuyo precio y código es distinto al de la Manzana Verde, sino que selecciona la imagen del producto preciso, minimizando así la posibilidad de errores.

Otros aspectos como segmentación en la caja, manejo de catálogos de productos acorde a un almacén específico ya sea por su localización, territorio, cultura, disponibilidad de productos o nombres de los productos de la región, entre otros, son hoy posibles gracias a la nueva tecnología.

El Futuro

¿Qué espera en el futuro Grupo Éxito con esta solución?

Lo que Grupo Éxito quiere lograr es que la empresa, hoy reconocida como número uno del retail en Colombia y en la región, no solamente lo siga siendo en ventas, sino que se convierta en el número uno en la experiencia para el Cliente final; que esa experiencia en el momento de la compra sea memorable y que esos “puntos de fricción” al momento del pago, que de alguna manera el cliente siempre tendrá, se logren reducir a la mínima expresión.

TOSHIBA

Copyright © 2020
Toshiba Global Commerce Solutions, Inc. All rights reserved.

Toshiba Global Commerce Solutions, Inc.
3901 S. Miami Blvd.
Durham, NC 27703 | U.S.A.
commerce.toshiba.com

Toshiba and the Toshiba logo are trademarks or registered trademarks of Toshiba in the United States, other countries, or both. All other trademarks and logos are the property of their respective owners. Information in this document is subject to change without notice.

Not all Toshiba products and services are available in every country.

TCC15055-LASP-01