

Historia de éxito

## +Visión reduce sus tiempos de respuesta con Frogmi®



#StoreWork

#Visibilidad

#Trazabilidad



Tiempo de implementación

**2 semanas**

Procesos implementados

**+70**

Mejoras en tiempo de gestión

**+75%**

## Sobre la empresa

+Visión es una cadena de ópticas presentes en México desde 2012. Hoy cuenta con más de 450 tiendas en todo el país. A través de su lema "Más Visión por menos precio", ofrece a sus clientes "la mejor relación precio-calidad con el mejor servicio posible."

La empresa forma parte del Grupo GrandVision, una de las compañías líderes en óptica a nivel mundial que cuenta con más de 6.000 locales en más de 43 países.

*"Al que usa Frogmi® lo acompañan los buenos resultados"*

**Fabián Hernández**  
Director General +Visión



*"Excelente herramienta para dar soporte y servicio oportuno a las sucursales de GrandVision"*

**Edgar Mendoza**  
Supply Manager GrandVision



## Desafío y objetivos

Con el objetivo de mejorar el servicio a sus clientes, +Visión se ha comprometido a optimizar los tiempos de respuesta e información provenientes de sus unidades de backoffice, las cuales desempeñan un papel fundamental en el funcionamiento general de la organización al brindar apoyo administrativo y operativo.

Para lograrlo, la gerencia determinó la necesidad de contar con una herramienta que apoyara la comunicación, gestión y seguimiento de los requerimientos entre las tiendas y las áreas de soporte.

## Se definieron los siguientes objetivos



**Entregar visibilidad** a todos los involucrados



**Reducir los tiempos** de gestión de los tickets



**Obtener trazabilidad** del estado de los requerimientos



**Mejorar la comunicación** entre locales, soporte y gerencia

## La Solución

Para abordar estos desafíos, +Visión implementó el módulo StoreWork de Frogmi®, plataforma de gestión de requerimientos y flujos de trabajo, que permite consolidar todos los requisitos en un único sistema, agilizando la comunicación y procesos internos de la empresa.

Se trabajó en 2 áreas clave: Producto y Laboratorio. Para cada una de ellas, se modelaron distintos procesos y se establecieron sus tiempos objetivo de realización. La implementación de estos procesos en StoreWork les permitió visibilizar los requerimientos, su estado y tiempos de respuesta.

**+35** procesos

**Producto: +10** procesos

**Laboratorio: +25** procesos

## Resultados

**Luego de una rápida implementación y tras un año de servicio, se han logrado alcanzar y mantener altos estándares de mejora, evidenciando importantes progresos en los tiempos de gestión:**



**Producto**

20% de mejora en el tiempo de gestión



**Laboratorio**

75% de mejora en el tiempo de gestión

Actualmente +Visión cuenta con más de 75 flujos implementados con StoreWork, a través de los cuales brinda una completa trazabilidad de los requerimientos de las tiendas. Además, permiten a la gerencia establecer objetivos de mejora por cada uno de los procesos y establecer métricas para evaluar su cumplimiento.

La mejora constante en los tiempos de gestión y la eficiencia en tareas y procesos han impulsado a la gerencia de +Visión a ampliar la adopción de Frogmi® a otras áreas de soporte de la compañía. Además, los Directores del Grupo han decidido implementar StoreWork en dos cadenas adicionales.

*“Gracias al aprendizaje de la herramienta y al involucramiento de los líderes, hoy en día podemos implementar nuevas baterías de flujos en tan solo 2 semanas”*

**Esteban Cea**

Customer Success Manager Senior Frogmi®.