

Historia de éxito

Cadena chilena de tiendas por departamento minimiza la merma y rentabiliza sus operaciones en tienda con Frogmi®



TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN

5 semanas

ANOMALÍAS EN RECEPCIÓN

-75%

PRODUCTIVIDAD DE LOS EQUIPOS

2X

frogmi.com

Sobre La Polar

La Polar fue fundado en 1920 como una sastrería en la ciudad de Santiago. Hacia fines de los años 1980, La Polar comenzó su expansión de locales en Santiago y otras regiones del país para convertirse en una cadena de grandes tiendas. Con más de 100 años de existencia en el mercado, La Polar es una de las principales tiendas por departamento en Chile, enfocando su negocio en la venta de productos de diferentes categorías: vestuario, calzado, belleza, deporte, electrónica, tecnología, infantil y artículos para el hogar. Además de su participación en el mercado del retail tradicional, La Polar tiene presencia a en mercados digitales a través de su página de e-commerce, además de haber desarrollado el negocio financiero con la emisión de tarjetas de crédito.



Actualmente, La Polar cuenta con 40 tiendas en todo el país, convirtiéndose en una de las principales empresas del sector retail en Chile.

Desafíos de la empresa

La Prevención de Pérdidas y Control de Mermas es un desafío constante para los retailers, ya que impacta directamente el estado resultado de la compañía. Dada la competitividad de la industria, no es sorpresa que La Polar mantenga un trabajo constante por mejorar sus procesos internos.



Una de las áreas que siempre reviste importancia en estos desafíos es la de **Recepción de Mercadería en las tiendas**. Existen varios puntos sensibles que pueden generar complicaciones, como el traslado de productos desde el Centro de Distribución a la sala de venta, la inconsistencia entre la cantidad enviada y recibida, errores de códigos o etiquetado y mermas por problemas de manipulación o empaque.

Resolver estas situaciones ocupaba bastante tiempo, dando origen a un cuello de botella en el proceso de recepción y como es de esperar, afectaba directamente al piso de venta. La Polar identificó la oportunidad de gestionar correctamente la información para ayudar a mejorar los procesos y elevar sus resultados.

En 2020, La Polar se embarcó en un proyecto de excelencia operacional para generar un estándar superior de nivel de visibilidad y control en la Recepción. El principal objetivo era contar con un seguimiento completo de los procesos y comenzar a generar datos que permitieran identificar errores, tomar decisiones, introducir mejoras y darle un mayor control del proceso de recepción.



Los objetivos



Disminuir anomalías en la recepción de productos, como merma, inconsistencia en mercadería, productos dañados en el trayecto, etiquetado incorrecto, entre otros.



Visibilizar y aumentar el cumplimiento de planificación y horarios de recepción de mercadería.



Acelerar proceso de recepción y reposición en tienda, promoviendo procesos claros y estandarizados.



“Desde 2018, Frogmi nos ha acompañado en una mejora consistente de los KPI a lo largo de los años.”

José Ramón Sánchez
Gerente de Operaciones en La Polar

Plan de acción e implementación

La Gerencia de Operaciones decidió digitalizar sus procesos y automatizar tareas rutinarias para estandarizar sus protocolos y llevarlos de una manera más simple al día a día de la tienda. Con este objetivo en mente, era fundamental contar con una solución tecnológica capaz de adaptarse al proceso dinámico de mejora continua que tenía que atravesar la empresa. La Polar eligió a Frogmi® como aliado estratégico, utilizando dos soluciones en conjunto: **“Visibilidad”** y **“Accionabilidad y Automatización”**, accionadas mediante el módulo StoreBeat.

La solución de **“Visibilidad”** le permitió a La Polar traducir sus procesos a una estructura tipo check-list, indicando las labores a realizar y obteniendo completa visibilidad y trazabilidad de cada etapa. Como Frogmi® es una solución web-mobile, el personal en tienda tiene acceso a los protocolos, paso a paso, en la palma de su mano.

Por otro lado, la solución de **“Accionabilidad y Automatización”** permite automatizar la gestión de desviaciones en el proceso, de modo que cada incidente se levante de manera inmediata al área correspondiente. Gracias a la plataforma, se elimina canales informales de comunicación y consolida todos los incidentes en un solo lugar, facilitando su gestión y trazabilidad.



“Al digitalizar los procesos, hemos traducido diagramas de flujos en la vida de la operación. Gracias al trabajo en conjunto con los usuarios, nos hemos asegurado que cada etapa y tarea agreguen real valor a la organización.”

José Ramón Sánchez
Gerente de Operaciones en La Polar

En concreto, el plan de acción consideraba abordar todas las etapas del proceso de recepción desde varios ángulos para lograr una **visualización integral y alienada con los objetivos estratégicos**:

Etapas del proceso de recepción



Llegada del camión

Registrar la empresa transportista para obtener trazabilidad, validar cumplimiento con el horario establecido, y evaluar el nivel de servicio entregado.



Apertura del camión

Evaluar si la mercadería ha llegado cumpliendo los estándares definidos por La Polar, como el sello de seguridad, estiba y organización de los productos por secciones para su rápida distribución en la tienda.



Notificación de anomalías

Respaldar cualquier anomalía en el despacho, como diferencias de mercadería, deterioros de productos, documentos ausentes, entre otros. En esta etapa se añade evidencia fotográfica para favorecer la transparencia. Además, se implementa gestión automatizada cuando corresponda y da apoyo al equipo de recepción en evidenciar problemas ajenos a su responsabilidad.



Descarga de mercadería

Se lleva un registro de la hora de inicio y término, para evaluar el tiempo que requiere cada operación. Esta información también alimenta la gestión de dotación de las tiendas, permitiendo predecir la necesidad de HH para una operación óptima.



Equipos y herramientas

Evaluar si el personal cuenta con pistolas y PDAs en buen funcionamiento para realizar sus funciones óptimamente.



“La herramienta permite ir educando y capacitando al personal sobre los procesos a medida que van ejecutando las tareas, agregando valor en toda la cadena.”

Víctor Ochsenius

Sub-Gerente de Operaciones en La Polar

La digitalización y automatización del proceso de recepción de productos es un apoyo para el personal en tienda, estructurando el trabajo a efectuar y entregando la información necesaria para su ejecución de manera correcta. Cabe destacar que cada etapa incluye las instrucciones para llevar a cabo las tareas. Considerando la alta rotación del personal en el mundo del retail, esto resulta una excelente ayuda de memoria y capacita al personal más nuevo, asegurando el cumplimiento de los procesos y la continuidad operacional a pesar de la rotación intrínseca del rubro.

Una etapa fundamental es definir los criterios de éxito del proyecto. Para esto, el equipo de Customer Success de Frogmi® y la consultora OnRetail trabajaron junto a La Polar en la creación de KPIs que miden los resultados y dan luces de las oportunidades de mejora. En este caso, La Polar hizo partícipe a todos los involucrados en el uso de la herramienta, como el área de logística y el equipo de recepcionistas, aportando sugerencias basándose en la operación diaria en terreno. De este modo, **se aseguró que todas las actividades y KPIs sumen valor al negocio.**

Para la implementación de la solución, primero se llevó a cabo un piloto en 6 tiendas. Con esto se logró validar la digitalización del proceso y luego hacer un roll-out más fluido. **El proceso completo tomó 5 semanas**, en las cuales se incluyó capacitaciones a todos los usuarios y líderes de proyecto.

“El acompañamiento del cliente es vital. El apoyo de Pamela para hacer seguimiento, traer propuestas y empujar la gestión del cambio hacen la diferencia en el uso de la herramienta.”

Víctor Ochsenius
Sub-Gerente de Operaciones en La Polar

“La Polar tiene un enfoque bien claro de excelencia operacional y está constantemente identificando oportunidades de mejora. Como consultora, es muy satisfactorio trabajar con este equipo profesional y apoyarlos en abordar estos nuevos desafíos.”

Pamela Desmadryl
OnRetail



Agregación de valor

La implementación de Frogmi® generó un antes y un después en la operación. Las oficinas centrales y tiendas ganaron visibilidad de lo que ocurre en el área. La data obtenida a través de Frogmi® se utiliza para generar los KPI de tasas de atraso, anomalías en las entregas, tiempos de entrega, calidad de recepción, entre otros.

Con esta información, La Polar obtuvo una radiografía exacta de la recepción de mercadería, y la data obtenida da pie para la planificación y gestión de mejora continua. Gracias a esta herramienta, la **Gerencia de Operaciones toma una posición estratégica**, alejándose de lo reactivo para ser más proactivo en su gestión, poniendo en marcha planes de mejora.

Implementación

5 semanas

Anomalías en recepción

-75%

Productividad

2x



“Con Frogmi hemos transformado lo cualitativo en cuantitativo. Ahora tenemos data en cada etapa de los procesos y KPIs que nos entregan visibilidad de la operación.”

José Ramón Sánchez
Gerente de Operaciones en La Polar

El indicador de Anomalía mostró importante progreso. **Hoy, se ha evidenciado una disminución del 75% en las anomalías en recepción de mercadería.** Estos resultados han impactado fuertemente en el control de la merma de productos, además de mostrar con claridad los indicadores para control interno y auditoría.

Desde otra perspectiva, La Polar logró **reducir el tiempo de recepción** promedio en 3 horas, **duplicando la productividad** de los equipos y dando más espacio a tareas de organización de bodegas y de mayor valor en sala, como la reposición e implementación de acciones comerciales.

Gracias a la rapidez de los resultados y la transparencia en el proceso, el equipo de operaciones está convencido de que **ha duplicado la agilidad de sus labores**. Además, se ha evidenciado un liderazgo de la jefatura que ha impactado más allá de lo económico, mejorando también el clima laboral. La participación de los equipos ha empoderado al personal en tienda, quienes se sienten más satisfechos y han mejorado el nivel de servicio al ver que los procesos funcionan con claridad. La recepción fue tan positiva que los mismos operadores consideran que la herramienta **“hace el trabajo más fácil y agradable”**.

“La polar desafía constantemente sus procesos operacionales. Estamos convencidos de que Frogmi es un aliado para lograr sus objetivos y aportar valor a la operación diaria.”

Javier Saavedra
Business Operations Manager en Frogmi®





Por otro lado, el acceso a información confiable en tiempo real ha permitido visualizar los avances y resultados, forjando una organización más eficiente, que impacta directamente en el uso y gestión de recursos. Gracias al gran trabajo en equipo realizado y la constancia en la implementación de la estrategia corporativa en las salas de venta, La Polar ha visto la **mejora en sus resultados y un aumento en la rentabilidad de la compañía.**



“Frogmi entrega orden y estructura de manera simple para el usuario. No es lo mismo que un simple checklist.”

Víctor Ochsenius

Sub-Gerente de Operaciones en La Polar

“Frogmi nos ha permitido estandarizar la ejecución a nivel nacional, dando visibilidad en forma de data que podemos utilizar para diagnosticar problemáticas subyacentes y llevar a cabo iniciativas que sabemos tendrán un impacto”

José Ramón Sánchez

Gerente de Operaciones en La Polar





Contáctanos

contacto@frogmi.com

TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN

5 semanas

ANOMALÍAS EN RECEPCIÓN

-75%

PRODUCTIVIDAD DE LOS EQUIPOS

2X

frogmi.com