

Empresa Industria **Retail** **(Fashion)**

Industria: Retail | Headquarters: CDMX

Retos

- Diseñar un modelo de negocio muy específico
- Atender necesidades del mercado.
- Agregar valor a la empresa.

Soluciones Implementadas

- Reingeniería de Procesos

Resultados

- Desarrollo de diversas formas de pago a sus clientes.
- Integración de los modelos y el esquema de personalización del servicio a cada cliente.

El reto

El avance de la tecnología genera que las empresas modifiquen su Cadena de Suministro y pongan su atención en las necesidades de los clientes, ya que estos cada vez se encuentran mejor informados y conectados con las empresas. Algo que sin lugar a dudas aumenta sus exigencias y establece tendencias entre las empresas.

Las empresas del sector textil comprometidas con el diseño, el buen vestir de las personas, que siguen el cuidado y la calidad de cada uno de sus productos y servicios, comenzaron a mejorar los procesos de su Cadena de Suministro para poder satisfacer las necesidades de sus clientes y estar a la altura de cada una de sus exigencias.

De manera estratégica, decidieron atender las tendencias de consumo de sus clientes, complementando su oferta de productos por el canal de eCommerce, ofreciendo un servicio no solo de venta, sino innovando en servicios de renta de prendas, algo que los clientes demandan.

Para ello se presentaba el reto de diseñar un modelo de negocio muy específico que atiende a las demandas de consumo de los clientes y su preferencia de compra, cuidando la calidad del servicio de sus productos.

Como todo, un modelo nuevo representa el gran reto de agregar valor a la empresa, para que los clientes mantengan los estándares de servicio y no haya pérdidas económicas por la implementación. Por ello hay que realizar el correcto diseño del proceso de compra, comenzando con la experiencia del cliente en la página web, hasta la entrega del pedido.

Atender estas necesidades del mercado es un punto relevante para las organizaciones de esta Industria, ya que sus clientes buscaban opciones que no se han ofrecido en el mercado y por lo tanto tienen que ser atendidas. Siendo ellos los primeros en poner atención en sus necesidades.

La solución

Para esta transformación se requiere de un aliado que ayude con el diseño y la implementación del proyecto, para concretar y tangibilizar la nueva estrategia eCommerce. Es aquí donde entra el equipo de expertos en Cadena de Suministro de LDM para liderar y definir los pasos necesarios que hagan falta para implementar este proyecto.

Al trabajar con el área de consultoría de LDM, se toma el papel de los PMOs del proyecto, liderando el mismo. No solo se trata de alinear los objetivos estratégicos, además se ayuda a evaluar las herramientas en el mercado que cumplan con los puntos clave de las necesidades y expectativas de su organización.

El proceso de implementación es breve. Una vez identificado los principales pasos a seguir, se tiene que iniciar una etapa de diseño estratégico, donde se aterriza el plan de ejecución de las prioridades y requerimientos para llevarlo a cabo.

Como lo mencionamos antes, el equipo de LDM se encarga de buscar y evaluar las herramientas tecnológicas en el mercado que se adecuen al modelo eCommerce que su empresa decida implementar. Una vez seleccionado el proveedor de la tecnología, LDM se encarga de la configuración y los tiempos de acuerdo a lo acordado.

Una vez que la tecnología está alineada y lista para operar, se tiene una etapa para echar andar el modelo de negocio, LDM se encarga de toda la estrategia de despliegue y maduración. Iniciando desde los ajustes del almacén y procesos, hasta el control y visibilidad del mismo por medio de KPIs ejecutivos y operativos.

Este nuevo modelo de negocio tiene que integrarse a todo su organización, por lo que se integra con su ERP, sus plataformas de pago y con las plataformas de eCommerce y paqueteras. Debido al gran número de integraciones que se realizan, en ocasiones puede surgir un ligero desfase en el tiempo original planeado, además que involucra las pruebas del mismo, para garantizar un buen lanzamiento del proyecto.



Los Resultados

Una vez que se lanza el nuevo modelo de negocio los resultados no se hacen esperar, en un caso en el que LDM tuvo la oportunidad de colaborar, se iniciaron los ajustes desde abril del 2019, el proyecto **se lanzó en 9 sucursales** tanto para varios de los modelos de la empresa. **Esto tardó solamente 6 meses.** La estimación de ventas del primer mes y **se logró el rollout a 23 sucursales.**

El diseño e integración de las soluciones a la plataforma de gestión de almacenes, eCommerce y plataformas de pagos, con la que **los clientes cuentan con 6 opciones de pago.** De igual forma **se logra la integración de los modelos y el esquema de personalización del servicio a cada cliente, cumpliendo con las ventas y servicio acordados y definidos en los procesos.**

Contar con los aliados adecuados para realizar cualquier tipo de integración a su empresa puede ser el factor que determine si la implementación de las soluciones son un éxito o un fracaso. Por ello es importante acudir con expertos en Cadena de Suministro que se encuentren al tanto de las tendencias logísticas y ayuden a las empresas a superar cualquier reto o complicación por la que se encuentre su negocio.



Acerca de LDM

Es una empresa mexicana con 20 años de experiencia en diseñar e implementar soluciones integrales para fortalecer la cadena de suministro y procesos logísticos de las compañías latinoamericanas. LDM genera más de 300 empleos directos y ha implementado cerca de 800 proyectos exitosos para más de 500 clientes ubicados en México y Latinoamérica.