

C A S O D E E S T U D I O

Más de 1200 mercaderistas conectados en todo Chile

La receta de Carozzi para
resolver sus problemas un
45% más rápido



Carozzi es una empresa de origen chileno con presencia en gran parte de América del Sur y Estados Unidos, líder de la industria de Alimentos en la región. Carozzi está presente en múltiples categorías de productos en el canal moderno, a través de marcas como Ambrosoli, Bresler, Carozzi, Costa, Vivo y Master Dog, con una facturación anual sobre 1.300 millones de dólares.

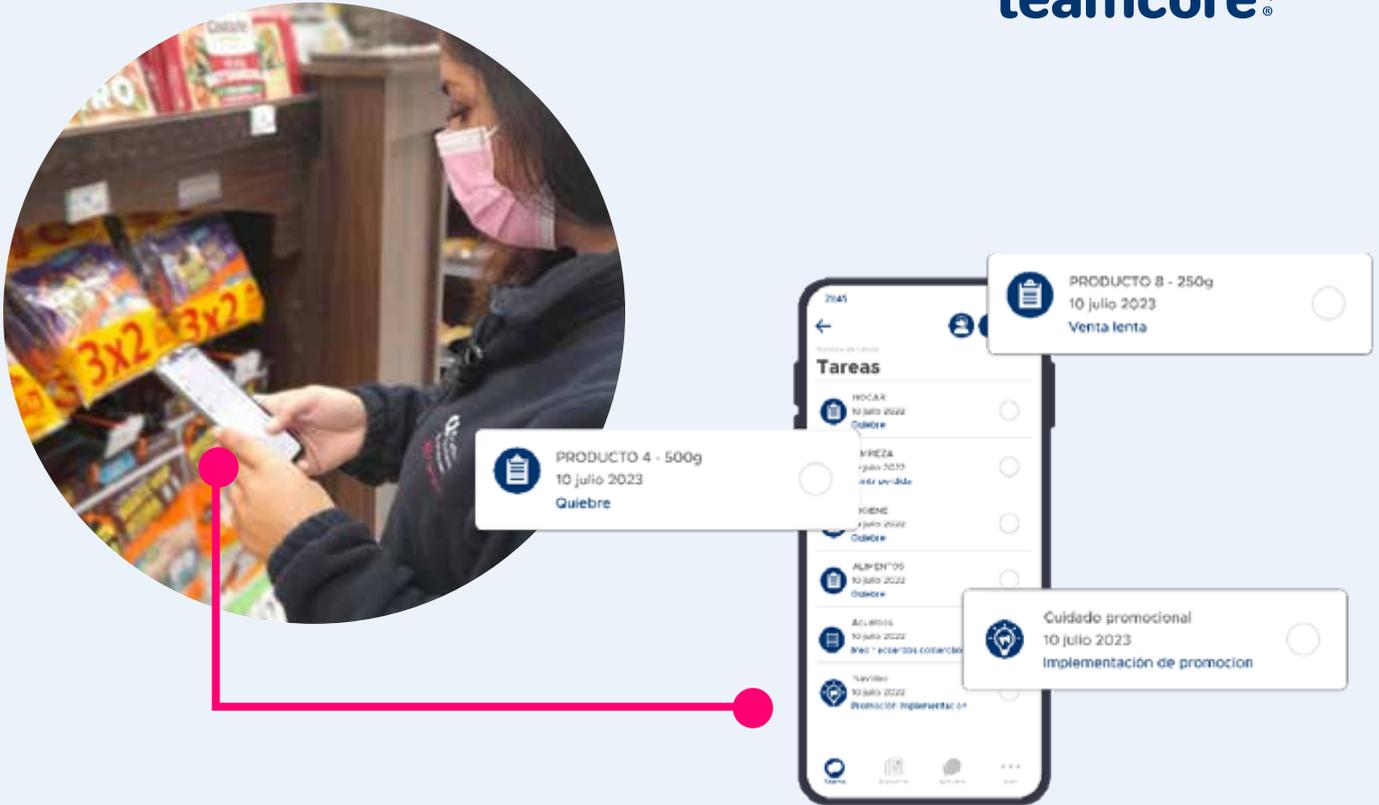
A través de la tecnología Teamcore, en solo 5 meses de trabajo logramos procesar más de 3 millones de datos. Con nuestro algoritmo, no tan solo levantamos data, sino que también detectamos casi 1,5 millones de oportunidades que trabajamos en conjunto para reducir la venta perdida y aumentar el sell out.

Gracias al compromiso de más de 1.200 mercaderistas y la gran adopción de la plataforma Teamcore en el trabajo diario del punto de venta, el equipo de Carozzi logró un impacto positivo en las ventas al ser un 45% (1,3 días) más eficiente y rápido en la resolución de problemas. Además, aumentó 4 puntos la disponibilidad de productos en góndola y disminuyó la venta perdida en un 37%.

+1.2K
mercaderistas
conectados

+1,4M
oportunidades
detectadas en
5 meses

45%
más rápido en
resolver problemas



El reto

Cuando Carozzi eligió a Teamcore como la solución definitiva para reducir la venta perdida, el objetivo era claro: mejorar los indicadores de disponibilidad de producto en góndola (OSA), venta perdida y sell-out.

Para lograrlo, el primer desafío lo enfrentó el equipo de Trade Marketing: aumentar la cantidad de mercaderistas usando activamente la aplicación de Teamcore para gestionar el punto de venta.

¿Por qué? porque a través del uso de Smart Retail Execution y Smart OSA, nuestro cliente podría mejorar su ejecución en el punto de venta, orientando sus esfuerzos comerciales a los lugares con mayores oportunidades.

Además, a través de la funcionalidad Get Social los mercaderistas lograron interactuar en tiempo real y trabajar en línea con los equipos de oficina, compartir fotos de los productos en la góndola, comentar, reaccionar y crear sus propios canales de trabajo.

Habilitar canales de comunicación y construir sinergias entre los equipos es imprescindible para que las áreas de Trade Marketing, su fuerza de ventas y mercaderistas estén alineados, hablando el mismo idioma y trabajando en torno al mismo objetivo.



Primero se identificaron los puntos de venta con mayor potencial de impacto, para medir el rendimiento del desempeño por tienda. Luego se aceleró el ritmo operacional, aumentando las reuniones de seguimiento para digitalizar rápidamente a los gestores en terreno y así acelerar el proceso de adopción de la aplicación móvil. Ya que es en esta plataforma donde los mercaderistas resuelven las tareas priorizadas según su impacto en la venta perdida.

El resultado fue sorprendente: logramos involucrar más de 1.200 personas entre el mundo oficina y terreno a lo largo de todo Chile. La sinergia que se construyó es el cimiento de este proceso de transformación digital que derribó las barreras físicas entre las dependencias de Carozzi y el punto de venta.

La solución

A partir de un análisis mensual de impacto sobre los indicadores de sell out, venta perdida y disponibilidad de productos, se determinó aumentar la cantidad de tareas de algoritmo* en el punto de venta para mejorar la eficiencia y productividad del equipo comercial.

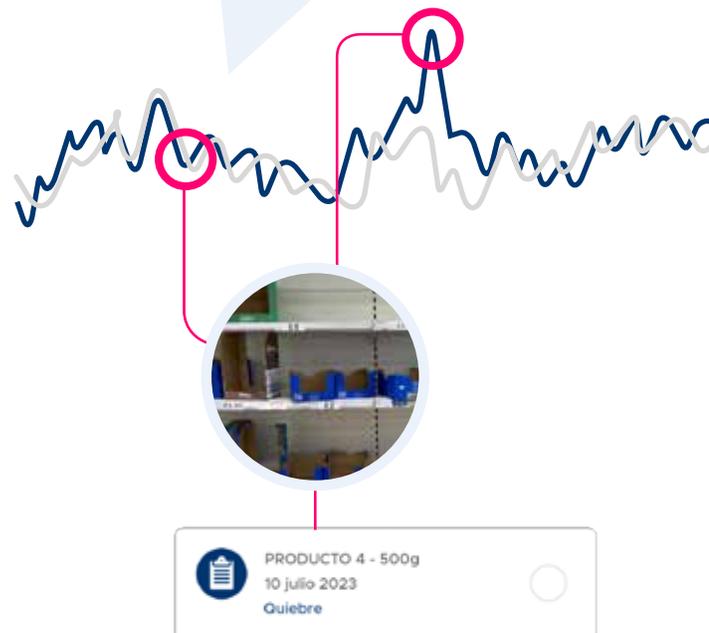
Disminución de la venta perdida operacional a través del aumento de visitas en el punto de venta

Gráfico 1: muestra la baja de venta perdida operacional a través del aumento de visitas en el punto de venta con Teamcore.



¿Qué son las tareas de algoritmo?

El cerebro de Teamcore es un algoritmo capaz de generar y priorizar tareas sobre los productos que generan más ventas perdidas. A partir de la detección de anomalías en base al Forecast de ventas, se crean tareas al equipo de mercaderistas. Para resolverlas, el usuario debe ingresar al producto a través del código de barras y luego seleccionar la causal de la anomalía. Esta simple acción de retroalimentación vuelve al algoritmo cada vez más inteligente y un experto en identificar las mejores oportunidades para el negocio.



El aumento de visitas y tareas de algoritmo, impactan directamente en una mayor velocidad en la resolución de problemas en sala.

¿Cómo Teamcore ayuda en la gestión del punto de venta?

- Conecta en tiempo real y en una sola plataforma a los equipos de terreno y oficina.
- Evita que los consumidores se cambien a la competencia por no disponibilidad de productos en góndola al momento de compra.
- Mejora las condiciones de trabajo de los equipos en terreno, desde la priorización de tareas hasta lo intuitivo de las categorías en la app, que siguen la misma lógica de la disposición de los productos en sala.
- A través de las tareas de inventario desajustado, evita más días de quiebre de un producto desajustado.



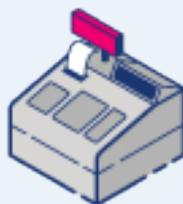
Productos sacados de bodega ANTES



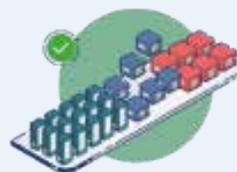
Ajustes de inventarios rápidos



Ayudamos a evitar quiebres



Incremento en unidades vendidas



Productos SIEMPRE a la mano del consumidor

Resultados

-37%
**reducción en la
 venta perdida
 operacional**

+4%
**aumento
 disponibilidad
 de producto**

Luego de un trabajo colaborativo y multidisciplinario, Carozzi logró construir este caso de éxito en conjunto con los más de 1200 mercaderistas que hoy usan Teamcore en todos los puntos de venta a lo largo de Chile.

Gracias al aumento de usuarios activos en la plataforma y una mayor eficiencia del equipo en terreno, Carozzi aumentó más de 4% la disponibilidad de productos en góndola y disminuyó un 37% la venta perdida causada por problemas operacionales.

Gráfico 2:
 Disminución de
 la venta perdida
 operacional a lo largo
 del tiempo gracias al
 uso de Teamcore



Junto a Teamcore, Carozzi ha realizado diversas tareas de ejecución como exhibiciones negociadas, toma de precios, entre otras, que le permiten comprender como está su rendimiento y performance del negocio, todo en un solo lugar para la correcta toma de decisiones.

Aprendizajes

El equipo de Carozzi comprobó que el uso de algoritmos es esencial para aumentar la productividad y eficacia de la gestión del punto de venta. Además la colaboración y sinergia entre los equipos de terreno y oficina son claves para fomentar el hábito de uso de la plataforma. A su vez, mientras más mercaderistas conectados y activos en la aplicación, mayor es la eficiencia del punto de venta. Habilitar y mantener canales de comunicación es fundamental para obtener buenos resultados.

En este primer ensayo, logramos involucrar al 50% de los mercaderistas utilizando Teamcore. Esto nos permitió reducir 37% la venta perdida, ser un 45% más eficientes y rápidos en resolver problemas y aumentar el sell out. Pero ¿qué pasaría si aumentamos un 30% más los mercaderistas usando Teamcore? o ¿que resultados obtenemos si se involucra a toda la fuerza de ventas en terreno?.



Estamos bastante satisfechos con los resultados del uso de Teamcore por parte de nuestra fuerza de punto de venta. Al incorporar a los mercaderistas que nos prestan el servicio de reposición, lo que hicimos fue empoderar al equipo con una herramienta que les proporciona información necesaria para que ellos puedan gestionar y accionar los principales issues de la góndola y mejorar la disponibilidad de productos, reduciendo los tiempos de solución de problemas, lo que se traduce en un mejor OSA y Venta Perdida.

Además, otro tema de gran relevancia fue el desarrollo en conjunto de la get social que nos permite disponibilizar información en línea y de primera mano a los equipos comerciales, transformándose en una valiosa red de comunicación con el punto de venta.



Alexis Ulloa Cuitiño
Jefe de Trade Marketing
en Carozzi



Aprende más de teamcore en:

www.teamcore.net



www.teamcore.net