

WOOLWORTHS

WOOLWORTHS AHORRA UN 15-20 % DE TIEMPO EN TAREAS INTENSIVAS DE ADMINISTRACIÓN GRACIAS A CENTRIC PLM™

EL EMBLEMÁTICO RETAILER MULTICATEGORÍA CELEBRA LA IMPLEMENTACIÓN «MODELO» DE PLM, QUE PROMUEVE LA COLABORACIÓN, LA VISIBILIDAD Y LA RENTABILIDAD



 CentricSoftware™

© 2021 Centric Software Inc. Todos los derechos reservados.

«Desde el principio, no nos limitamos a introducir un sistema de PLM. Revisamos nuestros procesos e identificamos vacíos y oportunidades, buscando la manera de que los sistemas y los procesos funcionaran mejor».

Moira Alexander, directora de Proyectos de Mejora en Woolworths, reflexiona sobre la magnitud de su proyecto de gestión del ciclo de vida del producto (PLM), que tuvo gran impacto en una serie de departamentos y equipos, conduciendo al cambio transformacional de todo el negocio.

Ahora, después de colaborar con Centric Software, Woolworths ya está experimentando un aumento significativo en cuanto a la colaboración entre equipos, así como una mayor visibilidad y rentabilidad. Pero ¿de qué manera uno de los mayores retailers del hemisferio sur implementó un proyecto de transformación digital con tanto éxito?

UN NEGOCIO DE PRIORIDADES

Woolworths ofrece una combinación única de productos de alimentación, moda, belleza, menaje del hogar y servicios financieros. La primera tienda Woolworths abrió sus puertas al público en Ciudad del Cabo, en octubre de 1931. Woolworths se enorgullece de ser una organización de valores que lucha por entrar en el mercado poniendo por delante aquello que importa.

«Si alguien no conoce Woolworths, creo que la mejor manera de describirlo es como un negocio de alimentación, ropa, hogar y belleza. Somos el comercio de retail más destacado en Sudáfrica, un negocio con ambiciones pero accesible», resume Stacy-Anne Scholtz, directora general de Kidswear en Woolworths.

Con un equipo de más de 31 000 personas en Sudáfrica, más de 43 000 personas en el Grupo del hemisferio sur y una amplia cartera de productos, sobra decir que su modelo de negocio es complejo.

DESAFÍOS ANTERIORES AL PLM

A pesar de su protagonismo en el mercado y su largo historial de éxitos, Woolworths no ha sido inmune a los desafíos del mercado. En el escenario actual tan competitivo del retail, la velocidad, la agilidad y la optimización de los procesos de negocio son indispensables. Antes del PLM, los equipos de



DESAFÍOS

- + Trazabilidad.
- + Duplicación de trabajo.
- + Falta de visibilidad de la cadena de suministro.
- + Estandarización de procesos.
- + Dependencia del email y Excel.
- + Sistema heredado de PDM obsoleto.

Woolworths trabajaban en varios sistemas diferentes, de diversas maneras, y se perdía un tiempo muy valioso.

Scholtz explica que «Woolworths es una organización grande y compleja. La capacidad para realizar el seguimiento del producto desde el inicio era un desafío. También experimentamos mucha duplicación de tareas».

Antes del PLM, tuvimos muchas dificultades para asignar, codificar y gestionar los productos. El nivel de complejidad aumentó por los numerosos proveedores de Woolworths y la falta de estandarización en la gestión de calidad dentro de la empresa.

Además, el negocio funcionaba según un sistema heredado obsoleto de gestión de datos del producto (PDM), que desembocó en una dependencia excesiva del email y de Excel, una duplicación del trabajo y una falta de trazabilidad y procesos de negocio estandarizados. Woolworths supo entonces que era el momento de realizar una transformación digital.

«Teníamos un sistema de PDM que estaba obsoleto», asegura Alexander. «El mundo ha cambiado mucho y necesitábamos poder movernos y desplazarnos a su ritmo para adaptarnos al futuro».

Debido al gran tamaño y a la complejidad de Woolworths, elegir la solución de transformación digital adecuada fue un proceso complicado y muy meditado.

“ VIMOS CLAROS AHORROS DE TIEMPO EN TAREAS INTENSIVAS DE ADMINISTRACIÓN COMO LA CREACIÓN DE PRODUCTOS, LA ELABORACIÓN DE PRESUPUESTOS Y LA FINALIZACIÓN DE CÁLCULOS DE COSTES. SE HA VISTO AL MENOS UN 15-20 % DE REDUCCIÓN DE TIEMPO EN ALGUNOS DE ESTOS ASPECTOS. ”



¿CÓMO SE EMBARCÓ WOOLWORTHS EN ESTE VIAJE DEL PLM?

«Lo que llevó más tiempo fue encontrar el PLM adecuado. Woolworths es un gran retailer con una compleja cartera de productos. Teníamos que asegurarnos de dar con el sistema adecuado para poder abordar todas las dificultades y matices de nuestra cartera de productos», nos cuenta Alexander.

Woolworths eligió Centric PLM por muchas razones, entre ellas, la experiencia de Centric Software en la moda y el retail, las buenas referencias de los clientes y la oportunidad de contar con un soporte realmente local para el proyecto.

«Queríamos a alguien que entendiera la complejidad de un negocio retail de moda», confiesa Alexander. «En segundo lugar, cuando hicimos la búsqueda y hablamos con otros retailers del mundo para comparar, tuvimos muy buen feedback sobre la capacidad de Centric para apoyarnos. Y, en tercer lugar, conocíamos a Cogworks, el colaborador local de implementación, y sabíamos que podría darnos soporte».

CAMBIO DE RUMBO

La implementación de PLM para Woolworths se realizó **a tiempo, por debajo del presupuesto** y con un **mayor alcance** del previsto inicialmente. Debido a la complejidad del negocio y al tamaño de la organización, las claves para el éxito fueron una cuidadosa planificación, una comunicación constante y tener el objetivo final en mente desde el principio.

«Nos guiamos en gran medida por los equipos de Centric y Cogworks», explica Alexander. «Al contar ya con un sistema, tuvimos que sustituir esa funcionalidad y luego añadir más. No podíamos hacer solo una pequeña parte del proceso de desarrollo del producto, tuvimos que hacer el proceso completo para poder eliminar el sistema antiguo».

Los factores que determinaron el éxito fueron: identificar los KPI (indicadores clave de rendimiento) desde el comienzo, tenerlos en cuenta durante el proyecto y desplegarlo de manera estratégica.

«Los KPI que registrábamos eran mejoras en el margen de beneficio, mejoras en la visibilidad y en el seguimiento de la ruta crítica, así como en la eficiencia del personal».



afirma Alexander. «Decidimos abordar cada unidad de negocio y cada grupo según avanzábamos... implantándolo de forma estructurada y por fases para no desplegarlo de golpe a toda la organización».

Scholtz añade que «Centric y Cogworks siempre nos hacían sentir como si fuéramos sus únicos clientes en Sudáfrica. Nos dieron mucha información sobre cómo estructurar el proyecto y cómo ejecutarlo».

Alexander continúa explicando cómo Woolworths desplegó la implementación a través de superusuarios para cada departamento.

«Cuando abordamos la fase de diseño, intentamos asegurarnos de que teníamos representación en todos los grupos. De esta forma, teníamos superusuarios de cada grupo, ya fuera de diseño, compras, planificación o tecnología. Y entonces, según avanzábamos, obtuvimos mucho feedback porque seguimos un enfoque iterativo. Y, durante el lanzamiento, fuimos grupo por grupo, lo que nos dio de nuevo la oportunidad de seguir la trayectoria correcta».

“

CENTRIC SOFTWARE
Y COGWORKS
(EL SOCIO DE
IMPLEMENTACIÓN
LOCAL) NOS
DIERON MUCHA
INFORMACIÓN SOBRE
CÓMO ESTRUCTURAR
EL PROYECTO Y
EJECUTARLO.

”



DIGITALIZACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DE NEGOCIO

El proceso de embarcarnos en una transformación digital tuvo un impacto sobre Woolworths mucho mayor que el simple hecho de implementar un sistema de PLM. El resultado fue la evolución de toda su forma de hacer negocio.

«Este proyecto fue una oportunidad para revisar cómo se hacía todo en el negocio», explica Alexander. «Así que no fue solo una implementación del sistema. Fue más bien un proceso, una forma de trabajar que sigue evolucionando».

Woolworths alcanzó un ROI significativo desde el despliegue, en términos de ahorro de tiempo, comunicación y colaboración, eliminación de la duplicación de trabajo, rentabilidad y aumento de la visibilidad.

«Vimos claros ahorros de tiempo en tareas intensivas de administración como la creación de productos, la elaboración de presupuestos y la finalización de cálculos de costes. Se ha visto al menos un **15-20 % de reducción de tiempo** en algunos de estos aspectos», comparte con nosotros Alexander. «Centric PLM nos ha permitido utilizar nuestros materiales de manera más efectiva, mejorar el proceso de cálculo de costes e incrementar las eficiencias en el proceso, dando como resultado un **aumento del 0,2 % en la rentabilidad del producto**».

Antes, Woolworths presupuestaba de una forma para proveedores locales y de otra forma para los internacionales. Centric PLM les ha dado ahora la opción de tener visibilidad en toda la cadena de suministro.

«Ahora hacemos muchos más cálculos de costes de gran volumen a través del sistema, lo que nos permite tomar decisiones sobre quién ofrece el mejor precio», añade Alexander.

Scholtz comparte algunos beneficios más que Centric PLM ha aportado a Woolworths: «Uno de ellos es el hecho de que el sistema está basado en la nube y podemos acceder a él ahora, sin importar dónde estemos. Otro beneficio que ha resultado muy positivo es la visibilidad de la ruta crítica. Yo disfruto realmente de que haya más colaboración entre los sistemas. Ahora la información se almacena en una ubicación central, que da acceso a todas las partes interesadas y está eliminando parte de la duplicación de trabajo que hemos experimentado en el pasado».



CONSEJO PARA RETAILERS MULTICATEGORÍA

Woolworths es la referencia cuando hablamos del amplio y complejo espacio del retail multicategoría, y ofrece algunos consejos sobre la adopción de un nuevo sistema de PLM.

«Necesitas saber qué procesos quieres transformar y qué cambios quieres hacer. Tienes que decidir en qué áreas prioritarias te quieres centrar en cuanto a las categorías o tipos de producto, y agrupar tipos de productos similares», aconseja Alexander. «Por ejemplo, nosotros hicimos la implementación de belleza al final. Queríamos evitar la confusión de añadir la complejidad de un negocio de belleza mientras hacíamos prendas de vestir».

El mejor consejo que tienen es empezar el proyecto con un objetivo final en mente y entender que el progreso es la clave.

«Mi mantra es que es progreso, no perfección», nos confiesa Alexander. «Tu objetivo no puede ser la perfección desde el primer día».

EL VIAJE CONTINÚA CON CENTRIC

«Creo que lo siguiente es que siempre hay mejora. Como hemos abierto un poco la caja de Pandora, habrá continuas actualizaciones», comparte Alexander. «Implementamos el Merchandising Module y ahora estamos empezando a considerar hacer inversiones en nuestros sistemas de planificación. El proyecto de PLM es una relación continua para ver cómo podemos llegar más alto y simplificar las cosas para nuestros usuarios».

RESULTADOS

- + Implementación a tiempo, por debajo del presupuesto y con un mayor alcance.
- + Muy alta adopción por parte de los usuarios.
- + Colaboración en remoto.
- + Descenso del 15-20 % de tiempo empleado en tareas de administración.
- + Eficiencias en la estimación de costes.
- + Visibilidad.
- + Apoyo a un modelo de negocio sostenible.



SOBRE WOOLWORTHS (www.woolworths.co.za)

En Woolworths, la CALIDAD es nuestro ADN, nuestra filosofía, la forma en la que estamos programados. Es lo que hacemos, y cómo lo hacemos, desde 1931. Es nuestra pasión, nuestra obsesión y la promesa que hacemos a nuestros clientes y a nosotros mismos.

Somos un negocio liderado por nuestros valores, con cada cliente al que atendemos, cada producto que vendemos, cada decisión que tomamos, aportando calidad a la vida. Nuestros valores conforman y respaldan la manera en que hacemos negocios. Desde valores basados en el liderazgo hasta la defensa ferviente de la marca, buscamos integrar nuestros valores en todas las dimensiones de nuestro negocio. En Woolies ofrecemos una combinación única de productos de alimentación, moda, belleza, menaje del hogar y servicios financieros, con la visión de ser un retailer líder de la moda en el hemisferio sur. Contamos con más de 31 000 empleados en Sudáfrica y más de 43 000 en el Grupo, entre Sudáfrica, África y Australasia, para hacer de esta visión una realidad. Hacer negocios de manera responsable y de la forma más transparente y ética, es un elemento central de Woolworths. La sostenibilidad es uno de nuestros valores, así como un imperativo estratégico. Confiamos en que nuestros empleados sean el foco creativo e innovador de nuestro negocio mediante la integración de iniciativas sostenibles en todo lo que hacemos. A través de los esfuerzos colectivos, el compromiso y el apoyo de nuestro personal, nuestros proveedores y nuestros clientes, seguimos abriendo camino para dejar al mundo y a nuestra comunidad mejor de lo que nos lo encontramos.

SOBRE CENTRIC SOFTWARE (www.centricsoftware.com)

Desde sus oficinas centrales en Silicon Valley, Centric Software® proporciona una plataforma de transformación digital desde la concepción del producto hasta el consumidor para marcas de moda, retail, calzado, lujo, material deportivo y bienes de consumo, incluyendo cosmética y cuidado personal, y alimentación y bebidas. Centric PLM™, la plataforma insignia de gestión del ciclo de vida del producto (PLM) de Centric, ofrece servicios de planificación de mercancías, desarrollo de productos, suministro, calidad y gestión de cartera de productos, adaptados a sectores de consumo en constante cambio. Centric SMB, la solución de PLM para pymes, incluye herramientas básicas y las mejores prácticas del sector dirigidas a empresas emergentes. La plataforma de innovación visual de Centric (CVIP) ofrece una nueva experiencia digital y completamente visual que mejora la colaboración y la toma de decisiones. Centric Software introdujo las primeras aplicaciones móviles para PLM, por lo que es pionera en movilidad, y es ampliamente conocida por su conectividad con otros sistemas empresariales, incluyendo el ERP, el DAM, el PIM, el e-commerce, la planificación y otros más, además de herramientas creativas como Adobe® Illustrator y conectores CAD 3D. Las soluciones de Centric están completamente orientadas por el mercado y tienen la mejor tasa de adopción por parte del usuario y el mejor time-to-value del mercado. Todas las innovaciones de Centric reducen el time-to-market, impulsan la innovación de productos y reducen costes.

Centric Software es propiedad mayoritaria de Dassault Systèmes (Euronext Paris: #13065, DSY.PA), líder mundial en software de diseño 3D, maquetación digital 3D y soluciones de PLM.

Centric Software ha obtenido múltiples premios y reconocimientos del sector, como figurar en la lista Top 100 Global de Red Herring en 2013, 2015 y 2016. También ha recibido varios premios a la excelencia por parte de Frost & Sullivan en 2012, 2016, 2018 y 2021.



www.centricsoftware.com