



RETOS INTERACPEDIA

A. Empresa:

- Nombre: Grupo Éxito S.A.
- Breve descripción de la empresa (para el perfil de la página):
Grupo Éxito es la compañía líder de retail en Colombia con Ingresos Operacionales de \$10.7 billones en 2013 y 42% de participación de mercado formal con presencia en todo el país y una red de 524 almacenes. Su estrategia multiformato y multimarca incluye hipermercados, supermercados, conveniencia y descuento bajo las marcas líderes Éxito, Carulla y Surtimax.

B. Reto:

1. Información básica:

- **Nombre del reto:** Disminuir filas en las cajas
- **Descripción del problema o idea:** Crear campañas, metodologías, estrategias, herramientas, entre otros, para disminuir las filas en las cajas de los supermercados.
- **De donde o por qué nace el reto:** En las cajas de los supermercados siempre se forman filas que crean insatisfacción en los usuarios, generan costos para las empresa, disminuyen la productividad, frustrar compras futuras, crea sensaciones de inequidad, entre otros.
- **Objetivos, indicadores y resultados claves a lograr y medir (mínimo esperado):**
 - Debe generar un impacto positivo en la imagen de la empresa sin reducir sus ingresos.
 - Debe ser viable desde el punto de vista legal y costos.
- **Enfoque que quisiera darle a la solución:** Creativo, sociales, tecnológico, técnico y negocios.
- **Información esencial o relevante (estudios, estadísticas..):**
 - Caja autoservicio: suelen avanzar de manera lenta porque los clientes no están familiarizados con el escaneo de códigos de barras.
 - Cultura y riesgos: los robos en los supermercados de Colombia generan pérdidas por más de 180.000 millones de pesos. A las personas les gusta que las atiendan.
 - Filas rápidas para compradores con pocos productos
 - Las colas de los supermercados no son las más largas, sólo las mas odiadas, los clientes sobreestiman sus tiempos de esperas.
 - Es frustrante para los clientes ver que se atiende a otros más rápido.
 - Existen nuevas tecnologías para mejorar la experiencia de estar en una fila con actualizaciones sobre los tiempos de espera y distracciones amenas.
 - Principal segmento son las mujeres entre 25 y 35 años.
 - Investigar cursos de manipulación de alimentos (en el Sena hay uno) por si se quiere analizar la forma en que se empaacan los productos.
 - La mayoría de los clientes no son personas que dominen ampliamente la tecnología
 - Investigar Haccp: <http://www.fao.org/docrep/005/y1579s/y1579s03.htm>
 - Las limitaciones existentes son:
 - Percepción de servicio por parte del cliente.



- El número de puestos de pago instalados en cada almacén.
- El número de cajeros contratados.
- Agilidad en la atención al cliente por parte de los cajeros.
- Información que genera el éxito y que se puede solicitar:
 - Tiempo total promedio de atención a cada cliente.
 - Porcentaje de tiempos activos e inactivos.
 - Velocidad de registro.
 - Participación que tienen los empacadores en cada registro
- Otros aspectos se deben tener en cuenta:
 - Porcentaje de acompañantes que se tienen en los almacenes
 - Promedio de clientes reales por puesto de pago
 - Acciones a implementar cuando existan picos de ventas
 - No de clientes atendidos tanto por empacadores como por cajeros, por hora hombre
- **Que otro tipo de innovaciones similares o avances sobre el reto han hecho:**
 - Fila Única
 - Sistemas de pago más ágiles

2. Categoría del reto:

- ☒ Idea (nuevo producto o servicio)
- ☒ Desarrollo o mejoramiento de un proceso
- ☒ Investigación
- ☒ Plan de negocios/financiero
- ☒ Prueba de mercado
- ☒ Cambio cultural o social

C. Solución:

1. Información requerida que debe tener el Plan de solución el reto:

- ☒ Análisis competitivo (riesgos/obstáculos, ventaja única y competencia)
- ☒ Actividades clave (implementación)
- ☒ Recursos y costos clave
- ☒ Indicadores clave
- ☒ Como llegar, a quién y cómo crear relación con esos clientes
- ☒ Impacto social

**Aspectos esenciales del Plan: Problema (investigación), Solución, Beneficios, Información esencial para la solución, problemas encontrados/solución, casos/validación y equipo.*

D. Propiedad Intelectual y Confidencialidad:

1. Propiedad intelectual:

- ☒ La solución al reto solo debe pertenecer a la empresa

2. Confidencialidad:

- ☒ La información no es confidencial pero no debe compartirse sin autorización.

