

# El trayecto de Stora Coop Varbergs a un Sistema de e-commerce eficiente para la compra en línea.

May 15, 2020



En 2018 Stora Coop en Varberg, Suecia, ganó el premio a "la tienda más digitalizada del año". El premio se entregó en la Dagligvarugalan (The Grocery Retail Gala), el evento más importante para la industria de retailers de alimentos en Suecia. Stora Coop Varberg ganó el premio por la gestión eficiente y digitalizada de alimentos en línea que había desarrollado la tienda. En este caso de éxito, Stora Coop Varberg comparte su viaje desde los “primeros pasos” de su e-commerce hasta su transformación digital al día de hoy.

Stora Coop en Varberg abrió sus puertas en 2010 (antes se llamaba Coop Forum). Desde el principio, la tienda se enorgulleció de ofrecer un excelente servicio al cliente, siempre ofreciendo un servicio al cliente excepcional, siendo muy receptivos y disponible para brindar asistencia lo más rápido posible, ¡y a los clientes realmente les gustó! La tienda ha recibido el índice de satisfacción de cliente más alto de todas las tiendas Coop cada año desde 2014.

Lo que realmente caracteriza a la tienda y su gestión es el alto nivel de adaptación digital con las soluciones técnicas más innovadoras, y por siempre estar a la vanguardia de las nuevas tecnologías, así mismo, poder ofrecer sus servicios cuando se van a probar nuevas tecnologías. Entonces, realmente, no fue tan inesperado que 2018 fue el año en que la tienda, en una feroz

competencia, ganó el premio a la "Tienda más digitalizada del año" en la gala de retailers de alimentos.

La historia realmente comienza en 2015 cuando Stora Coop en Varberg se dio cuenta de que los clientes estaban listos para la compra en línea. La tienda se dio cuenta rápidamente de la tendencia y ya había configurado su solución de e-commerce en diciembre del mismo año.

## **La complejidad de la compra en línea**

Cada industria tiene sus desafíos cuando se trata de implementar un sistema de e-commerce en sus tiendas. Para los retailers de alimentos, estos desafíos están relacionados, entre otras cosas, con la manipulación de artículos que requieren un almacenamiento con temperatura controlada (refrigerados, congelados y a temperatura ambiente), en particular productos congelados que requieren una cadena de frío ininterrumpida. Además, cada pedido suele contener una gran cantidad de artículos, lo que aumenta el riesgo de errores durante el proceso de picking, así como artículos pesados y frágiles que complican el proceso de embalaje. Además, el hecho de que algunos de los artículos vienen con una fecha de vencimiento que debe estar dentro del rango correcto, productos frescos que deben ser revisados visualmente y que vienen con una restricción de edad. Todo esto, combinado con el hecho de que a menudo hay una gran cantidad de pedidos para recoger al mismo tiempo, realmente hace darte cuenta de la complejidad de la venta de alimentos en línea.

## **El viaje hacia una compra en línea más eficiente.**

Stora Coop en Varberg inició su oferta e-commerce en diciembre de 2015. Central Coop estuvo involucrado en la fase inicial hasta cierto punto, pero aparte de eso, se trataba realmente de probar el concepto y encontrar la mejor y más eficiente configuración para la compra en línea.

“Al principio, hubo mucho 'prueba y error'. Conseguimos algo de ayuda de la oficina central, pero aparte de eso, pasamos mucho tiempo averiguando qué funcionaba. Utilizamos listas de papel impresas y probamos varias formas de selección y orden de recogida, dice Göran Borg, CEO de Stora Coop en Varberg. Ahora puedo concluir que claramente invertimos demasiadas horas de trabajo al principio, pero luego realmente no teníamos ninguna herramienta para apoyarnos y crear todos los nuevos procesos y encontrar las estructuras correctas. La implementación correcta de nuestro e-commerce tomó algo de tiempo ”.

Utilizando solo lápiz y papel, el trabajo de recoger y entregar alimentos se volvió extremadamente lento y el riesgo de cometer errores era significativo. A medida que aumentaba el número de clientes que realizaban la compra en línea, procesar los pedidos de manera rápida y eficiente se volvió cada vez más difícil.

Nuestras ventas online han crecido de forma continua y si hay algo que hemos aprendido en el camino es que lo único que realmente importa es lograr la eficiencia en la preparación de pedidos. Puede resultar complicado conseguir rentabilidad en las ventas online, pero hoy estamos más o menos al punto de equilibrio. Hemos encontrado formas de disminuir costes. Realmente se

trata de realizar un seguimiento del tiempo que se tarda en recoger el pedido y en qué momento del día hacerlo para ser lo más eficiente posible. El gran cambio se produjo cuando StrongPoint se puso en contacto con nosotros y presentó sus soluciones. Es obvio que conocen nuestra industria y son rápidos y están dispuestos a resolver nuestros desafíos. Hoy tenemos una muy buena relación con ellos”, dice Göran Borg.

Stora Coop en Varberg eligió desde el principio invertir en etiquetas electrónicas para estantes de Pricer y desde entonces ha agregado la solución de StrongPoint Pick & Collect, una solución de recolección especialmente desarrollada para recolectar alimentos. Con Pick & Collect se configura una ruta, hecha a medida para la tienda individual, para ayudar a los recolectores y mostrarles en qué orden recoger los artículos. En sus portatil de mano, pueden ver qué recolectar y a qué pedido (generalmente recolectan varios pedidos al mismo tiempo) y obtener una descripción de los artículos. La tienda también utiliza la función Pick-by-light en el sistema que está conectado a las etiquetas electrónicas de Pricer para facilitar aún más la recolección. El recolector ve una luz verde parpadeando en la etiqueta de la estantería del artículo que se va a recolectar a continuación. Tan pronto como se recoja el artículo, la luz intermitente se apaga y se enciende el intermitente en el siguiente artículo que se va a recoger.



La luz intermitente de las etiquetas electrónicas facilita que el personal encuentre el artículo correcto en el estante.

La luz de recogida intermitente también es visible a distancia, lo que hace que sea más fácil encontrar el artículo más rápido. Con la computadora portátil de mano móviles colocadas en el brazo y el escáner de anillo en el dedo, los recolectores pueden recoger artículos rápidamente con ambas manos. El software también se integra con balanzas para informar el peso correcto de frutas y verduras y ofrece procedimientos seguros para controlar el alcohol y el tabaco.

“Pick-by-light, con las etiquetas de estantería electrónicas es extremadamente eficiente. Los recolectores no tienen que buscar los siguientes artículos. Es especialmente bueno para recoger artículos como alimentos para bebés o productos para teñir el cabello, donde los productos se ven muy similares entre sí. Ahorramos una cantidad considerable de tiempo y la selección se vuelve mucho más fácil. Además, el riesgo de elegir los productos incorrectos es mucho menor”, dice Christer Kallies, director de eventos y marketing de Stora Coop en Varberg.

La última incorporación a Stora Coop en la oferta de comercio electrónico de Varberg son las estaciones de recogida de StrongPoint Click & Collect, ahora una parte integrada del concepto de recogida en tienda de Coop.

“Hemos notado que alrededor del 25-30% de los clientes se han cambiado para recoger sus pedidos en las estaciones de recogida. Han sido muy bien recibidas por los clientes, que las ven como una forma realmente eficiente de recoger la compra en su camino a casa desde el trabajo. Les gusta poder elegir su propia hora de recogida. Pero también hemos notado que estamos llegando a un grupo de clientes completamente nuevo a través de Click & Collect, lo que por supuesto es muy satisfactorio”, dice Christer Kallies.

“Si hay algo de lo que posiblemente me arrepiento, es el hecho de que no presionamos por la solución Click & Collect en una etapa anterior. Han sido muy buenos para todo el concepto. Por supuesto, hay una inversión inicial relacionada con las estaciones de recogida Click & Collect, pero ha valido la pena para incrementar nuestras ventas online. Y no olvidemos que los clientes aprecian mucho la flexibilidad de recoger la compra cuando quieran”, dice Göran Borg.



**La situación actual aumenta la presión para ofrecer una estrategia omnicanal**

Como la mayoría de los retailers de alimentos, Stora Coop Varberg ha notado cambios importantes en el comportamiento del consumidor a raíz del coronavirus, lo que ha provocado un aumento significativo de las ventas en línea. Muchos clientes han sido puestos en cuarentena y no pueden ni quieren visitar una tienda física. Desde hace algún tiempo, Stora Coop funciona a plena capacidad todos los días. Cada franja horaria, desde la madrugada hasta la noche, está completamente reservada. Desde poder ofrecer a los clientes la posibilidad de realizar un pedido y recibir el pedido o recogerlo al día siguiente, la presión sobre los servicios de e-commerce es ahora tan alta que siempre hay un plazo de entrega de varios días para cualquier pedido.

“Estamos superando nuestros objetivos todos los días con nuestros pedidos en línea. Estamos viendo nuevos grupos de clientes probando nuestras ventas online y, en general, están muy satisfechos con el servicio. Especialmente nuestras estaciones de recogida Click & Collect son apreciados por la flexibilidad que ofrecen, permitiendo al cliente elegir su hora de recogida preferida en lugar de tener que quedarse en casa esperando la entrega. Al comienzo de la pandemia, vimos un incremento grande en la demanda, pero ahora volvemos a un patrón de compra más "normal". Esto posiblemente sea una señal de un comportamiento que se está asentando. Si ese es el caso, definitivamente necesitaremos más estaciones de recogida Click & Collect para recoger”, dice Göran Borg.