

La cadena de tiendas por departamento más grande de Latinoamérica crea una única fuente de verdad para transformar sus operaciones de ecommerce



Industria: Retail y manufactura
Ubicación: Chile

Falabella es la cadena de tiendas por departamento más grande de Latinoamérica, con 95.000 empleados. La compañía necesitaba una forma eficaz de gestionar las operaciones de ecommerce en falabella.com. El equipo buscaba una solución flexible que le permitiera acelerar su tiempo de salida al mercado y ofrecer una forma de trabajo ágil, eficiente y orquestada, además de una plataforma centralizada que sirviera como punto único de referencia para múltiples equipos.

Falabella utilizó Bizagi para transformar el trabajo en las áreas de marketing, ecommerce y lanzamiento de productos. Esto incluyó la gestión de la generación de 10.000 piezas gráficas y 500.000 páginas web, además de la automatización de la publicación de productos en el ecommerce. La plataforma brinda visibilidad y trazabilidad, con más de 10.000 subprocesos creados para garantizar una forma de trabajo estandarizada. Hoy, el equipo puede tomar decisiones con confianza, respaldadas por datos reales, dedicando menos tiempo a idas y vueltas, ya que todos los equipos ahora operan desde una única fuente de verdad.

“La visibilidad y la trazabilidad son los mayores beneficios que obtuvimos. Esas son las dos ventajas principales, pero también hubo beneficios que ni siquiera sabíamos que nos faltaban”

Carlos Alcedo
Product Owner

10.000
piezas gráficas
gestionadas

500.000
páginas web publicadas

10.000
subprocesos creados

Objetivos

- Mejorar la visibilidad y la trazabilidad
- Estandarizar procesos y reglas de negocio
- Reducir errores, demoras y reprocesos
- Facilitar una mejor gestión de la carga de trabajo
- Tomar mejores decisiones de negocio

Logros

- Mejora de las operaciones en los equipos de marketing, ecommerce y lanzamiento de productos
- Una única versión de la verdad a través de la plataforma Bizagi
- Más de 10,000 subprocesos estandarizados y documentados para garantizar la trazabilidad
- Visibilidad en toda la organización
- Estimaciones de tiempos de entrega más rápidas y respaldadas por datos para cada proceso
- Toma de decisiones respaldada ahora por procesos y datos concretos

Resumen

Falabella, la cadena de tiendas por departamento más grande de Latinoamérica, cuenta con una importante área de ecommerce que gestiona un volumen grande y en constante cambio de trabajo digital: gráficas para campañas en línea, nuevas páginas web, actualizaciones de catálogos de productos y los subprocesos que conectan a los equipos de marketing, ecommerce y lanzamiento de productos. Los equipos necesitaban una forma eficaz de gestionar sus operaciones, por lo que recurrieron a Bizagi para crear una forma de trabajo estandarizada y trazable.

El desafío

El área de ecommerce de Falabella gestiona un volumen grande y en constante cambio de trabajo digital: gráficas para campañas en línea, nuevas páginas web, actualizaciones de catálogos de productos y los subprocesos que conectan a los equipos de marketing, ecommerce y lanzamiento de productos. Antes de Bizagi, nada de esto pasaba por un sistema compartido.

Carlos Alcedo, Product Owner en Falabella.com, describe la experiencia como lidiar con una **caja negra**: se enviaban las solicitudes para el sitio y el trabajo finalmente se completaba, pero la falta de visibilidad hacía imposible confirmar el estado de una solicitud o estimar cuánto tiempo tomaría completarla. Esto afectaba los costos operativos, ya que se dedicaba mucho tiempo a hacer seguimiento manual para conocer los estados.

Necesitaban una forma de trabajo estandarizada que conectara a los equipos y devolviera el control al proceso.

Solución

Tras un proceso de evaluación exhaustivo, Falabella eligió Bizagi como la mejor plataforma para sus necesidades, creando una solución a medida que abarca desde las solicitudes de diseño gráfico hasta la publicación de productos en el ecommerce. Trabajaron de la mano con la consultora Backspace para garantizar una implementación fluida.

La implementación abarcó las áreas de marketing, ecommerce y lanzamiento de productos, gestionando la generación de 10,000 piezas gráficas para el sitio web y 500,000 páginas web publicadas, al mismo tiempo que automatizaba el flujo de trabajo para publicar nuevos productos en el sitio. Para garantizar una correcta estandarización, se crearon más de 10,000 subprocesos que capturaron información que antes gestionaban manualmente los empleados, convirtiendo trabajo informal y sin documentar en un único sistema de registro.

Carlos Alcedo describió la implementación como una verdadera alianza, gracias a la estrecha colaboración entre los consultores de Backspace, el equipo de Bizagi y los responsables del proyecto en Falabella. Bizagi invirtió tiempo en entender el negocio, lo que ayudó a que todo el proyecto se mantuviera estrechamente alineado con los objetivos de Falabella.

Resultados

Visibilidad y trazabilidad

El cambio con mayor impacto es la visibilidad y la trazabilidad. Hoy, todos los subprocesos de Falabella están modelados y monitoreados dentro de Bizagi, lo que le da a los equipos de marketing, ecommerce y producto una versión compartida de la verdad, en lugar de que cada equipo mantenga su propio registro informal del estado de las cosas.

Decisiones respaldadas por datos reales

Esa visibilidad se traduce directamente en mejores decisiones. Hoy, Falabella cuenta con datos reales sobre sus propias operaciones, lo que transformó decisiones que antes se basaban en información incompleta en decisiones respaldadas por datos de proceso.

"Sabemos exactamente qué acciones se requieren y podemos estimar con precisión cuánto tiempo tomará un proceso de principio a fin."

Carlos Salcedo,
Project manager

Menos fricción entre equipos

La visibilidad cambió la forma en que los equipos de Falabella trabajan juntos día a día. La comunicación se volvió más efectiva, con mucho menos tiempo dedicado a correos innecesarios y conversaciones de ida y vuelta que antes eran la única forma de conocer el estado de una solicitud. Ese tiempo ahora se invierte de vuelta en el trabajo en sí.

Digitalizar lo imposible, con rapidez

Con la plataforma adecuada, Falabella logró digitalizar procesos que antes parecían imposibles de sistematizar, creando procesos digitales gobernados y visibles, sin necesidad de un programa de transformación prolongado.

"Cuando combinas un trabajo de alta calidad con disfrutar genuinamente el proceso y a las personas con las que trabajas, eso es algo que no tiene precio."

Carlos Salcedo,
Project manager