

L'ORÉAL

Carolina Jeria, Business Project Manager MARS Chile & Retail Operation Manager, L'Oréal.

“Compromiso y profesionalismo fueron claves en la solución implementada”

20

Buscando una mayor eficiencia, L'Oréal buscó el apoyo de MekanoSige para llevar a cabo la integración y la estandarización de sus sistemas operacionales.



Durante más de un siglo, L'Oréal se ha dedicado a un único negocio: la belleza. Se trata de un rubro rico en significado, ya que permite a los individuos expresar sus personalidades, ganar confianza en sí mismos y abrirse a los demás.

Con años de experiencia en el mercado, L'Oréal se ha posicionado como una empresa líder en la promoción de la belleza, logrando el compromiso con un concepto universal al que todos puedan acceder.

En este contexto y con el afán de velar continuamente por una experiencia correcta de compra, buscar la creación de valor y elevar el estándar de lo que el consumidor espera tanto en velocidad como eficiencia y simplicidad, L'Oréal, recurrió a MekanoSige.

“El objetivo propuesto fue estandarizar los sistemas y procesos de boutiques (de nuestras tiendas propias), tomando



L'Oréal, empresa líder en la promoción de la belleza, lleva al mercado marcas de Luxe como Lâncome, Biotherm y Cacharel, entre otras, y también las reconocidas firmas para gran público como Garnier y Maybelline.

en consideración la solución estándar del grupo L'Oréal ya implementada en USA, Europa y Asia, y así cumplir también con los estándares de control interno de acuerdo con las normas del Grupo L'Oréal”, explica Carolina Jeria, Business Project Manager de L'Oréal Chile.

Para ello, los drivers fueron principalmente la factibilidad de desarrollar un programa de CRM y loyalty para los consumidores de la marca y, al mismo tiempo, generar eficiencias a nivel de la integración de los procesos de stock con el sistema SAP.

La elección fue Cegid, software POS omnicanal con el que efectivamente lograron otorgar funcionalidades aplicables al retail de forma eficiente y rápida.

Desafío superado

En relación al proceso de implementación, Jeria sostiene que “la experiencia de trabajo con MekanoSige ha sido buena,

considerando que este proyecto tenía un equipo multidisciplinario de trabajo y que requería de personas de diferentes áreas de la empresa y ubicadas en diferentes países del mundo como México, Argentina, Francia, USA y Chile”.

En este escenario, el principal desafío fue lograr la localización del sistema, tomando en cuenta todos los temas legales y fiscales que atañen a Chile. Y frente a todo ello sin duda, la clave en el éxito del proyecto, según explica Jeria, fue el “compromiso de nuestro equipo de trabajo y el profesionalismo con el cual manejamos el proyecto”.

Ya en su puesta en marcha los beneficios de la solución permiten a L'Oréal homologar sus sistemas de boutiques en un solo, entregar a los equipos en tienda un sistema que les permitirá mayor independencia en los procesos de stock, CRM, loyalty, con un foco claro en los consumidores. Además, la integración con SAP les permitirá eliminar varios procesos manuales, haciendo más eficiente la gestión diaria.