



**ASUMIR EL CAMBIO:
CREAR UNA COMUNIDAD PLM
EN ACKERMANS**



ACKERMANS

LOS VALORES DETRÁS DEL VALOR

Ackermans es líder en value retailing y un actor destacado en la historia de Sudáfrica. Fundada por Gus Ackerman en Ciudad del Cabo –donde aún tiene su sede–, el objetivo de la empresa se ha mantenido estable desde hace un siglo. En 2016, Ackermans ha celebrado 100 años “dando vida al valor”.

Ackermans, que ahora forma parte del grupo Pepkor (presente en Sudáfrica, Australia, Nueva Zelanda y Europa del Este), vende ropa a precios asequibles para hombre, mujer, niño y bebé, a través de sus más de 600 tiendas repartidas por toda África del Sur.

SINCRONIZAR LA INFORMACIÓN

Aunque la compañía realiza sus ventas en el Sur de África, sus operaciones de compra, comercialización y suministro son internacionales. Tal como explica Raynard Potgieter, Director de Compras, se había vuelto imposible manejar las operaciones de manera informal en un entorno basado en Excel.

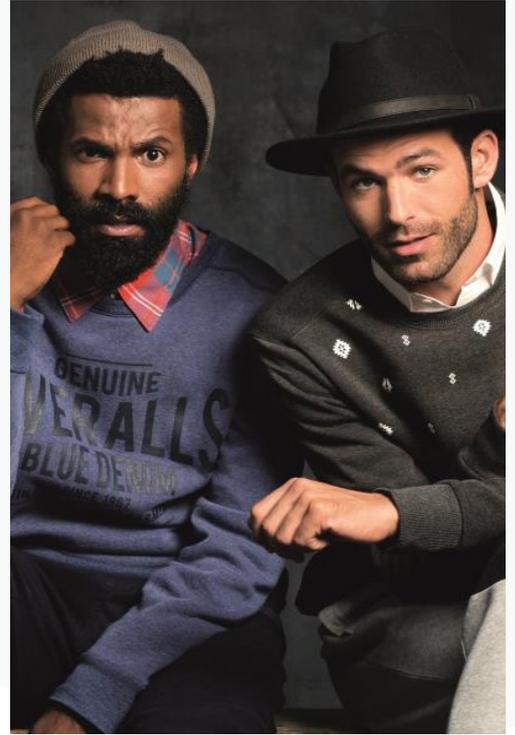
«El trabajo realizado por nuestros compradores estaba casi por completo en papel y en hojas de cálculo, lo cual complicaba las cosas de forma innecesaria y hacía aflorar una gran cantidad de errores», afirma Potgieter. «Dado que nos comunicábamos con los proveedores internacionales principalmente por correo electrónico, no teníamos ningún registro de auditoría para la información y era cada vez más difícil supervisar el progreso de un producto a través de su ciclo de vida.»

La lentitud de las comunicaciones y los límites de las colaboraciones también suponían un problema en otras esferas del negocio, produciendo retrasos y afectando los resultados financieros.

«La falta de visibilidad en tareas clave como el cálculo de márgenes, los tipos de cambio y las cargas de proveedores nos estaba causando problemas muy importantes», cuenta Renée Jain, Directora de Sistemas de Suministro en Ackermans. «Para analizar nuestros márgenes, por ejemplo, un miembro del equipo debía pasearse por todo el edificio recopilando todas las hojas de cálculo de distintos formatos, tratar de juntarlas, cambiar el formato y concentrar todos los datos en una gran agregación de márgenes. Ese proceso podía llevar dos o tres semanas y, en ese tiempo, los márgenes cambiaban y los datos quedaban obsoletos.»

Ackermans recurrió al PLM con la idea de centralizar esta información crucial, así como estandarizar y optimizar las compras y demás procesos. Esto permite obtener información instantánea y así los equipos principales pueden centrarse en la productividad antes que en la administración.

«Nuestros procesos eran muy complejos», declara Jain, «y necesitábamos un sistema lo suficientemente estructurado y sofisticado para ayudar a nuestros usuarios a centrarse en lo que mejor saben hacer, pero también lo suficientemente flexible para permitirnos adaptarlo a nosotros.»



“ **Antes del PLM, los escritorios de nuestros compradores estaban llenos de pilas de documentos con hojas de cálculo de Excel y correos electrónicos impresos, y cada uno tenía una forma distinta de trabajar** ”

Desafíos

- + Procesos en papel y hojas de cálculo sin registro de auditoría
- + No hay estandarización entre los procesos y los departamentos
- + Administración manual lenta que provoca una información obsoleta
- + Cálculo complejo de los tipos de cambio de divisas extranjeras
- + No hay comunicación a tiempo real con los proveedores, lo cual produce presupuestos imprecisos

UNA HISTORIA EN PLENO DESARROLLO

Al principio, Ackermans quería desarrollar su propia solución interna de PLM, pero abandonaron la idea cuando, según explica Jain: «nos dimos cuenta de que, después de tres años de desarrollo, habíamos construido sólo una cuarta parte de lo que necesitábamos.» Poco tiempo después, Ackermans empezó a analizar a los proveedores de PLM, buscando el equilibrio perfecto entre la centralización de datos y la facilidad de configuración.

«Nos planteamos otro proveedor y, aunque el software hacía exactamente lo que anunciaba, nunca habríamos sido capaces de configurarlo para que se adaptase a nuestros procesos en constante cambio», prosigue Jain. «Y los cambios son realmente constantes; aún después de haber hecho nuestra selección y empezar la implementación, seguíamos mapeando nuestra ruta de PLM.»

La flexibilidad para adaptarse a los rápidos cambios de la industria de la moda es uno de los pilares del sistema Agile Deployment™ de Centric Software. El proveedor de PLM, basado en Silicon Valley, llamó la atención de Ackermans durante un evento que celebraba la expansión de Centric hasta Sudáfrica.

«Aquella fue la primera vez que comprendí lo que una solución tan sumamente configurable era capaz de aportar a una empresa como Ackermans, donde aún estábamos descubriendo lo que el PLM podía hacer por nosotros», añade Jain.

Ackermans invitó a Centric a realizar una prueba de demostración y los consultores locales configuraron la solución en menos de 24 horas para simular un “día en la vida” de un comprador de Ackermans trabajando con el PLM. «Todo nuestro equipo se quedó muy sorprendido por el hecho de que cada pantalla estuviese configurada exactamente como lo habíamos pedido», afirma Jain, «y estaba claro que el PLM de Centric no iba a necesitar que nuestros equipos cambiasen su forma de trabajar, sino que la solución podía configurarse rápidamente para satisfacer nuestras cambiantes necesidades.»

LA TRANSFORMACIÓN CON EL PLM

Ackermans puso definitivamente en marcha el PLM de Centric en enero de 2016. Tras utilizar un pequeño programa piloto en su departamento para bebés, la solución se desplegó a todas sus divisiones seis meses más tarde, priorizando, revisando y perfeccionando los procesos cruciales en línea con el despliegue ágil de Centric y los cambiantes métodos de trabajo de Ackermans.

«Siempre resulta difícil encontrar gente en la que se pueda confiar, pero los consultores locales de Centric hicieron muy fácil la implementación», explica Jain. «Su flexibilidad y su habilidad para realizar cambios y tenerlos listos al día siguiente supuso que podíamos seguir desarrollando el sistema mientras se estaba implementando.»

DESHACERSE DEL PAPEL Y ADOPTAR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Aunque Ackermans ha acumulado muchos beneficios desde que puso en marcha la solución de Centric, una de las mayores ventajas es lo que Jain denomina la transformación digital.

«Antes del PLM, los escritorios de nuestros compradores estaban llenos de pilas de documentos con hojas de cálculo de Excel y correos electrónicos impresos, y cada uno tenía una forma distinta de trabajar», explica. «Ahora, al trabajar en el PLM de Centric, toda la información está estandarizada y es digital: nuestros compradores trabajan dentro del sistema y tienen acceso a todo, desde los presupuestos y cotizaciones hasta la comunicación con el proveedor. Esto nos permite hacer estimaciones de manera precisa, basándonos en información coherente. Que los escritorios queden a la vista y no estén ocultos por papeles puede parecer una forma peculiar de medir el éxito, pero este cambio ha sido decisivo para nuestra estrategia de negocio.»

VIVIR EN EL MOMENTO, A TIEMPO REAL

Para Ackermans, el resultado más significativo de su transformación digital es el acceso inmediato a la información crucial, que antes se habría tardado días o semanas en analizar.

«Estoy entusiasmado con la forma en que Centric nos permite acceder a la información de forma inmediata y con cómo añade la nueva información al sistema sin intervención manual», declara Raynard Potgieter. «Combinar las hojas de cálculo de Excel resultaba agotador e inducía a una gran cantidad de errores, lo cual suponía que las decisiones que se tomaban no estaban basadas en información precisa. En Centric, con un solo clic se obtiene la información adecuada, que podemos usar para tomar decisiones bien fundamentadas.»

Un buen ejemplo de la eficacia de esta tecnología automática son las ya mencionadas agregaciones de márgenes, que antes tardaban semanas en hacerse. «Hoy día, podemos consultar la misma información de manera inmediata y online», asegura Jain. «Cualquier cambio que realice un comprador queda reflejado automáticamente en la agregación de márgenes sin más esperas, dándonos información en la que todo el mundo puede confiar.»

El tiempo que antes se empleaba de forma manual, extrayendo y actualizando información, también se ha visto reducido en las operaciones de la cadena de suministros de Ackermans. Mientras que la compañía vende sus productos en rand sudafricanos, los suministros se efectúan en otras divisas, fomentando las fluctuaciones estacionales en las tasas de cambio. Antes del PLM, los compradores de Ackermans tardaban hasta una semana en recalcular los costes para tener en cuenta los cambios del mercado de divisas. Ahora, esa misma información se actualiza en directo en el PLM de Centric y los costes y márgenes se ajustan automáticamente.

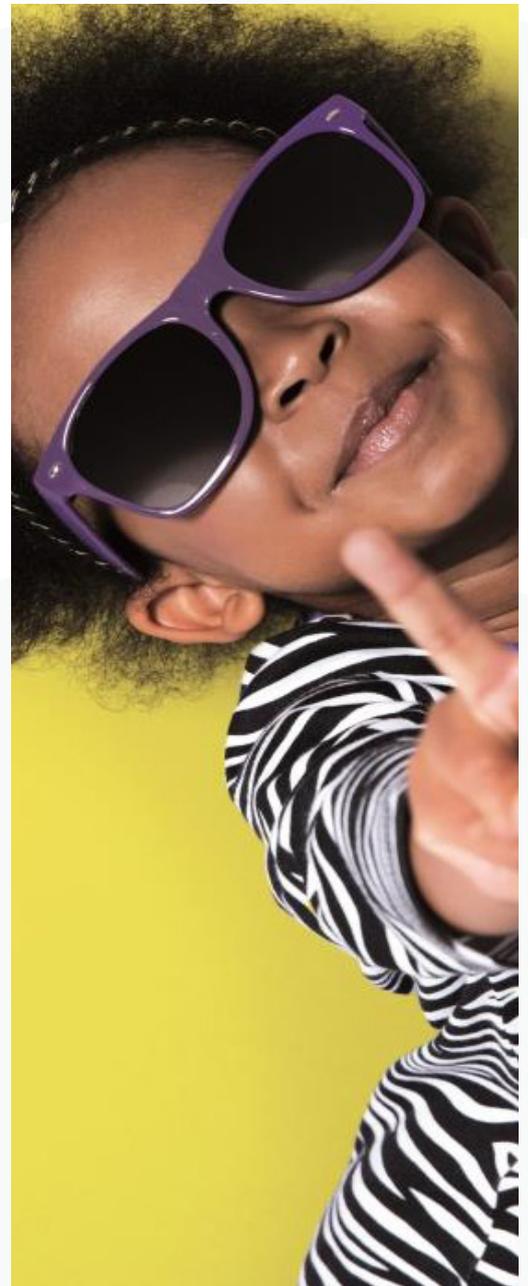
Al poder comunicarse con los proveedores estilo por estilo, el tiempo empleado por el equipo de compras de Ackermans para producir las cotizaciones se ha visto reducido de dos días a dos horas. Al mismo tiempo, se han eliminado grandes obstáculos en todas las operaciones de la compañía – notablemente la gestión de pedidos –, reduciendo el estrés de los equipos internos y de los proveedores.

CENTRARSE EN EL FUTURO

Además de los resultados visibles, tanto Ackermans como Centric Software tienen la intención de forjar una colaboración duradera. Con la solución puesta en marcha en todos sus departamentos, Jain opina que la ética de trabajo de Centric y su enfoque práctico han sido elementos clave del éxito del proyecto.

«Los agentes de Centric sobre el terreno nos entregaron lo que habían prometido dentro de los plazos acordados y realizaron la puesta en marcha el mismo día en que estaba previsto.»

Ackermans tiene la vista puesta en el futuro: prevé extender el alcance del proyecto para incluir la suite de Centric de aplicaciones móviles y así seguir desarrollando su visión sobre el valor. «Trabajar con Centric nos da la posibilidad de desarrollar mejores productos, servir mejor a nuestros clientes y preparar nuestro negocio para el crecimiento futuro», declara Potgieter.



Resultados

- + Transformación digital completa; todos los procesos de compra se efectúan a través del PLM.
- + Los cálculos de márgenes se obtienen en pocos segundos en vez de en varias semanas.
- + Cotizaciones elaboradas en dos horas en vez de en dos días
- + Actualizaciones automáticas de los tipos de cambio, incluso en cambios estacionales
- + Toda la comunicación con el proveedor se realiza a través del PLM con la auditoría y contabilidad disponible



ACERCA DE ACKERMANS

La historia de Ackermans se remonta a 1916, cuando Gus Ackerman abrió la primera tienda en Wynberg, Ciudad del Cabo. Su idea inicial era crear una tienda donde los clientes pudieran encontrar productos de calidad a precios fantásticos. Esto es exactamente en lo que Ackermans se ha convertido. Ackermans fue adquirida por el grupo Pepkor en 1986.

Hoy día, Ackermans cuenta con más de 600 tiendas en cinco países, lo cual la convierte en líder del sector del value retailing para toda la familia, sentando precedentes en la relación calidad-precio. Con una amplia selección de moda para mujer, hombre, niño y bebé, así como artículos para el hogar, telefonía y productos financieros, Ackermans le aporta más valor a tu vida cada día.

ACERCA DE CENTRIC SOFTWARE

Desde su sede central en Silicon Valley y sus oficinas en las capitales más importantes de todo el mundo, Centric Software desarrolla tecnología para las marcas más prestigiosas de moda, venta al por menor, calzado, artículos de lujo, material deportivo y bienes de consumo. Su plataforma insignia de gestión del ciclo de vida del producto (PLM), Centric 8, presta servicios de plan de colecciones, desarrollo de productos, abastecimiento, plan de negocio, calidad y gestión de colecciones, adaptándose a distintos segmentos de la industria de los bienes de consumo. El paquete de Centric de PLM para PYMES incluye tecnología innovadora y conocimientos clave del sector adaptados a las pequeñas empresas.

Centric Software ha recibido una gran cantidad de premios de la industria, incluyendo el premio internacional Frost & Sullivan 2016 al Liderazgo en Valor para el Consumidor y el Frost & Sullivan 2012 a la Excelencia en la Diferenciación del Producto. Red Herring incluyó a Centric en su lista Top 100 Global en 2013, 2015 y 2016.

 CentricSoftware™



Avinguda Diagonal 640 | 6.ª planta | 08017 Barcelona | España
Teléfono: +34 93 228 7806 | Fax: +34 93 228 7899
www.centricsoftware.com