

# Fillgap®



Caso de éxito

**Surtidora**  
DEPARTAMENTAL

**Cliente:** Surtidora Departamental

**Página Web:**

[www.surtidoradepartamental.com](http://www.surtidoradepartamental.com)

**País:** México

**Industria:** Retail

**Software y Servicios**

- Microsoft Dynamics NAV y LS Retail

**El Reto**

Tener un sistema de gestión empresarial punto a punto, desde el POS hasta la contabilidad; que agilizará la operación, soportará un volumen elevado de transacciones y optimizará los procesos de compras, ventas, facturación y atención al cliente.

**Los beneficios**

- Administración centralizada del programa de lealtad y sistema de crédito
- Lanzamiento en línea y replicación de promociones en todos los POS
- Sincronización de la información en un mínimo de tiempo
- Gestión del inventario en línea

**Microsoft** Partner  
Gold Enterprise Resource Planning





Con Microsoft Dynamics NAV y LS Retail, Surtidora Departamental es sinónimo de vanguardia en rentabilidad, eficiencia y agilidad en la atención al cliente.

## PERFIL

Más de 40 años respaldan a Surtidora Departamental como la opción en Moda, Calzado y Artículos para el Hogar en la ciudad de Guadalajara, Jalisco; actualmente cuentan con 5 tiendas y más de 14 mil metros cuadrados aproximadamente ubicadas en la Zona Centro, Sur de Guadalajara, Tonalá y Pto Vallarta con más de 70 POS, el sello particular de Surtidora Departamental además de un amplio surtido y precios competitivos, es la filosofía de utilizar tecnología de vanguardia para garantizar la mayor calidad en el servicio al cliente, mediante una atención rápida y eficaz.

## EL RETO

Como uno de los principales jugadores en la industria de retail, Surtidora Departamental debía mantener su posición; enfrentó así el reto de optimizar sus operaciones para ser más competitivos y rentables.

La empresa advirtió las consecuencias de la falta de información confiable y oportuna en torno a sus ventas, compras e inventario afectando la toma de decisiones. Su objetivo era mejorar su eficiencia operativa, reducir costos, controlar la gestión financiera e incrementar sus utilidades.

“La compañía requería un sistema de gestión empresarial con punto de venta; el uso de interfaces para sincronizar la información de las transacciones diarias de todas las tiendas con el backoffice resultaba ser un proceso lento y poco eficiente”, indicó el Ing. Omar Hernández, Gerente de Sistemas.

Un sistema punto a punto le permitiría a Surtidora Departamental agilizar la operación en la línea de cajas; crear promociones con base en la demanda; ofrecer opciones de crédito en los diferentes departamentos y administrar eficazmente su programa de lealtad mediante monedero electrónico.

Requerían también de una propuesta tecnológica robusta, capaz de soportar un mayor volumen de transacciones en temporada alta y en períodos de venta nocturna.

“El Control de Inventarios que hoy día tenemos en Surtidora es depurado y consistente, de tal forma que genera confiabilidad, además la administración es sencilla permitiendo tener una distribución precisa a los diferentes almacenes lo que se traslada en valor agregado al cliente permitiendo una experiencia de compra satisfactoria“ explico Omar Hernández.

## IMPLEMENTACIÓN

La empresa seleccionó Microsoft Dynamics NAV y LS Retail, la solución de Administración de Cadenas de Retail que gestiona todos los procesos desde el POS hasta la contabilidad. Las características de robustez y facilidad de uso influyeron en la toma de decisión, así como su flexibilidad para soportar la estrategia de expansión de la compañía.

Fillgap fue el socio que implantó la solución, cuyo proceso involucró trabajo en equipo y esfuerzos coordinados, debido a que Surtidora Departamental no detuvo sus operaciones. Primero se implantó Microsoft Dynamics NAV y posteriormente LS Retail.

De acuerdo con Hernández, “el equipo de consultoría de Fillgap analizó diferentes opciones para que la implementación en los puntos de venta se llevará a cabo en un solo evento; se migraron 4 tiendas al mismo tiempo. Esto lo considero un gran logro, un éxito dentro del tiempo establecido”

## RESULTADOS

Microsoft Dynamics NAV y LS Retail solucionaron “toda la logística comercial” facilitando la creación y lanzamiento de promociones en línea, replicándolas automáticamente a todos los POS; optimizando la sincronización de datos, elevando la confiabilidad de la información y centralizando la gestión del sistema de crédito y el programa de lealtad.

También permitió administrar el inventario en línea y ayudó a mejorar los procesos de compras, ventas y facturación; así como la gestión financiera de la empresa. El resultado fue un incremento en sus ventas diarias de “entre un 30 y 40%, así como un 50% en ventas nocturnas”, señaló Hernández.

Para el ejecutivo, un valor agregado fue la integración que prevaleció entre el equipo de Fillgap y Surtidora Departamental, la cual permitió trabajar como “buscadores de soluciones” donde lo primordial fue resolver cualquier aspecto vinculado con el proyecto.



# Fillgap®

Para más información sobre los productos y servicios de Fillgap contáctanos al:

+52 (55) 2452.9202  
01 800 Fillgap (3455427)  
retail@fillgap.com

 @fillgap

[www.fillgap.com](http://www.fillgap.com)