



Monterrey, Nuevo León. Octubre 2019

**7-Eleven México** es una cadena de tiendas de conveniencia, cuenta actualmente con más de 1,800 tiendas en todo el país.

Desde Marzo del presente año, se inició en conjunto con **London Consulting Group** el proyecto **SINERGIJA 7**, enfocado a la creación de un Nuevo Modelo de Gestión para Tienda, Campo y Mercado; que incluye **mejorar el nivel de servicio al cliente, incrementar la rentabilidad y eficiencia operativa**. A continuación se presentan algunos de los principales logros y resultados alcanzados en la implementación de Tiendas Piloto, a través del trabajo integral realizado durante 34 semanas:

#### INDICADORES DE GESTIÓN

Impacto en los principales indicadores de gestión de Agosto a Octubre 2019, comparando los resultados de las Tiendas Piloto versus Tiendas Control a partir de la implementación .

- **Margen Bruto.** Crecimiento de Tiendas Piloto 20.3% vs Tiendas Control 16.2%.
- **Ventas.** Crecimiento de Tiendas Piloto 20.4% vs Tiendas Control 13.1%.
- **Transacciones.** Crecimiento de Tiendas Piloto 12.2% vs Tiendas Control 8.3%.
- **Ticket Promedio.** Crecimiento de Tiendas Piloto 11.6% vs Tiendas Control 10.6%.
- **Merma:** Disminución de merma. Tiendas Piloto 0.46% vs Tiendas Control 0.53%.
- **Horas Extra:** Disminución de Tiempo Extra, Tiendas Piloto 14.78% vs Tiendas Control 15.01%.
- **Faltante de Inventario:** Disminución Faltante de Inventario. Tiendas Piloto = 1.33% vs Tiendas Control = 1.41%.

#### MODELOS DE GESTIÓN

**Tienda.** Se diseñó el Modelo de Gestión para la Operación de Tiendas, el cual incluye procesos de Ventas, Inventario, Merma, Faltantes, Limpieza, entre otros.

- **Entrega de Turno.** 80% de disminución del tiempo durante la entrega de turno.
- **Tienda Lista.** Modelo para maximizar la venta en horas pico y en brindar un mejor servicio al cliente.
- **Modelo de Supervisión.** Simplificación de procesos administrativos liberando el 16% del tiempo del Gerente de Tienda, ahora enfocado a tareas de valor agregado.
- **Formatos y Reportes.** Simplificación del 58% de formatos físicos y electrónicos.
- **Liquidación.** Reducción de más del 80% de Papelería de Liquidación y del 86% de envíos nacionales.

**Campo y Mercado.** Se diseñó el Modelo de Gestión para Gerentes de Campo y Gerentes de Mercado, el cual consta de 6 modelos: Priorización, Planeación, Ejecución, Seguimiento, Evaluación, Retroalimentación.

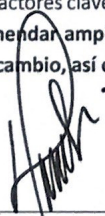
- **Dashboard's.** Reducción del 76% el tiempo de descarga de reportes (3 horas semanales por Gerente).
- **Planeación de Visitas.** Disminución de 4 hrs a 1 hora por mes a través de la Herramienta de Priorización y simplificación en un 44% los formatos de visita.
- **Modelo de Supervisión.** Se logró reducir más del 15% del tiempo de los Gerentes de Campo y de Mercado, mediante la automatización de herramientas de gestión: Dashboard, Aplicación Digital, de Priorización, etc.
- **Juntas:** Reducción del 50% del tiempo de ejecución de juntas operativas de Campo a tienda.

Los beneficios económicos del proyecto han superado las expectativas iniciales, **proyectando un ROI de 2.2:1 únicamente para las Tiendas Piloto a doce meses después del termino del proyecto.** Para el **despliegue nacional se contemplan beneficios de implementación con un ROI de 13:1.**

Cabe resaltar la metodología de London Consulting Group ha sido uno de los factores clave para el éxito del proyecto, destacando el manejo del cambio y la implementación hombro a hombro. **Nos permitimos recomendar ampliamente a London Consulting Group como una empresa que agrega gran valor y genera impactos positivos de gestión del cambio, así como financieros.**

Atentamente,

  
Tom Lesser  
Director General 7 Eleven México

  
Hernando Zambrano Elizondo  
Director de Soporte a Tiendas