

Bodega Aurrera, la marca de Walmart **#1** en México: de **cero a online** en **menos de un mes**

Case Study

instaleap



Walmart
México y Centroamérica

30

días desde
el inicio del proyecto hasta
el lanzamiento

+200

recursos operativos
8 usados en el lanzamiento en
estados y 20 tiendas

+90%

de entregas
a tiempo

El desafío

Las bodegas y tiendas de descuento con amplia presencia y crecimiento en el país se enfrentan al comienzo de la pandemia sin un canal de ventas digital para grocerias en su marca #1.

Bodega Aurrera se ha posicionado como el formato más grande de la empresa en México. Con una presencia de 2,044 tiendas al cierre de junio de 2020 operando bajo esta marca, Bodega Aurrera tiene una presencia de más del 17% de las ventas al por menor en el país.

Tras años de consolidación como un supermercado insignia para las familias mexicanas a través de sus tiendas físicas, Bodega Aurrera se vio enfrentada a una coyuntura sin precedentes donde el abastecimiento se volvió más primordial que nunca, pero el distanciamiento social necesario. Se vieron entonces en la necesidad de crear una operación digital especializada en grocerias para responder a las nuevas necesidades de sus clientes.

Si bien salir al mercado en el menor tiempo posible era crítico, necesitaban la seguridad de una solución logística de última milla integral que sincronizara todas sus operaciones y que fuera escalable y robusta.

"Nos dimos cuenta rápidamente que el canal online era una prioridad y aunque ya contábamos con tecnología in-house, existía la oportunidad de incorporar una solución más moderna, sencilla y que nos garantizara la ultra rapidez en ejecución que necesitábamos. Encontramos en el equipo de Instaleap la seguridad de años de experiencia y el enfoque integral que cubría los requerimientos tecnológicos y de logística de última milla necesarios para salir al mercado de manera óptima."

Equipo Bodega Aurrera



La solución

Una solución integral capaz de soportar el ritmo de crecimiento de Walmart.

Bodega Aurrera entendió el valor agregado de mirar el proceso de ventas online como una sola unidad de manera centralizada. Con Instaleap, Bodega Aurrera abarca todo el proceso desde una sola plataforma: generación de demanda desde call center y próximamente desde ecommerce, picking, delivery, ruteo, controlling, etc., garantizando sincronización, control y eficiencia.



Solución 360 de logística de última milla

Lograr la eficiencia operativa requerida por un gigante como Bodega Aurrera solo era posible mediante **una solución integral donde todos los procesos funcionaran de manera sincronizada**, pues los sistemas tradicionales de supermercados suelen manejar los procesos logísticos para ventas digitales de manera fragmentada. El no tener una visibilidad integral dificulta entender de manera estratégica el desempeño de cada canal, tienda o recurso logístico. Con Instaleap, Bodega Aurrera encontró una herramienta 360 que le dio visibilidad total de los diferentes eslabones en la operación.



Proceso de recolección

App de picking optimizada para tener control total de las tareas y artículos pendientes, rutas óptimas en base a la organización de sus tiendas y manejo de problemas de stock mediante comunicación en tiempo real con el cliente final.



Gestión dinámica de capacidad

Alinea la capacidad de oferta con la demanda de pedidos, a partir de la **disponibilidad en tiempo real de los recursos logísticos**. Adicionalmente, a través de algoritmos predictivos y propietarios, coordina todos los recursos involucrados en la operación y le indica al retailer cuál es la configuración óptima, en tiempo y costo, para utilizarlos.



Enrutamiento y despacho

Driver App integrada a un módulo de enrutamiento dinámico que tiene en cuenta la utilización y el tipo de vehículos, la distancia entre entregas, el tráfico en tiempo real y más factores relevantes para hacer realidad las **entregas en menos de una hora**.



Control de cuentas

Este módulo, indispensable para la rentabilidad en redes logísticas robustas, permite tener una **trazabilidad en todo momento de los pagos en efectivo** que se realizan en cada pedido.



Para Bodega Aurrera, la gestión de múltiples tiendas desde un solo lugar, agregaba gran valor para garantizar que la operación pudiera escalar aceleradamente. Su extensa presencia en diferentes ciudades y estados mexicanos hacía imperativo facilitar el proceso de integración y monitoreo de nuevas tiendas a la operación. Entendiendo esta necesidad de diferentes retailers, el back office de InstaLeap fue diseñado para manejar una operación controlada y centralizada. El software de InstaLeap fue desarrollado para soportar la expansión acelerada de la operación tanto en volumen de órdenes como en puntos de despacho dentro de la configuración logística.

Desde la torre de control, que cuenta con un sistema predictivo de activación automática de incidencias, se monitorean, de principio a fin, todas las órdenes en tiempo real, permitiendo a los operadores reaccionar de manera inmediata y proactiva ante contratiempos en la orden. Esto garantiza un menor índice de error en los pedidos, generando una experiencia de usuario superior.

Acompañamiento por expertos en logística de última milla de supermercados



Escalabilidad derivada de una operación centralizada

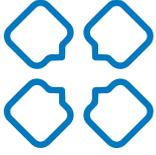


Mapa de México. Estados con presencia de Bodega Aurrera con InstaLeap

Para la implementación y el lanzamiento de la plataforma, InstaLeap proporcionó un equipo 100%, conformado por consultores expertos en logística de última milla de supermercados que acompañaron a Bodega Aurrera antes y durante el lanzamiento. El equipo de consultoría se enfocó en apoyar el diseño de procesos y ejecutar entrenamientos en escala a todos los operadores en contacto con la plataforma. De este modo, **el equipo de Bodega Aurrera, en solo una semana, logró un entendimiento total y profundo del funcionamiento de los procesos y la solución**, lo cual aportó velocidad y eficiencia a la implementación.

Bodega Aurrera encontró en InstaLeap un aliado capaz de construir junto a ellos la visión omnicanal de su compañía. El desarrollo de nuestra tecnología se basa en una **metodología colaborativa de inmersión con el cliente**, aplicando un principio de ciclos de aprendizaje iterativos en conjunto, para mejorar los procesos a partir de la operación real. Realizamos constantemente sesiones enfocadas en las necesidades específicas de cada cliente para identificar oportunidades de mejora. Más que un proveedor, somos una extensión del equipo, poniendo nuestro expertise en el sector a su disposición.





“Consideramos al equipo de Instaleap parte de nuestro equipo de tecnología interno. Nos brindan constantemente espacios para identificar, de manera conjunta, mejoras en el producto que se traducen en la eficiencia de la operación y el éxito del negocio”

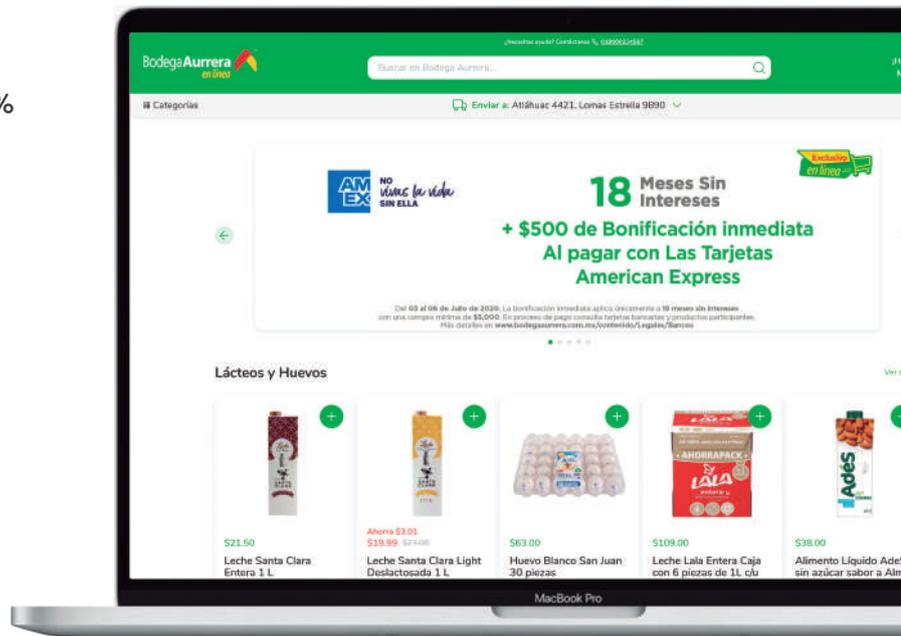
Equipo Bodega Aurrera

El resultado

Una operación logística completamente sincronizada y optimizada para productos de supermercado.

Desde la decisión de avanzar con Instaleap hasta el lanzamiento de la operación en **8 estados**, tomó **menos de 30 días**, permitiendo a Bodega Aurrera seguir cumpliendo su compromiso con los hogares mexicanos en tiempos de pandemia y más allá. Al momento de lanzar, la operación incluyó **20 tiendas**, con planes de expansión acelerada, y **más de 200 recursos operativos** completamente capacitados dentro de la plataforma de Instaleap para cumplir con sus labores de manera óptima.

De esta forma, Bodega Aurrera ha conseguido brindar un servicio de la más alta calidad con un porcentaje de entregas a tiempo de **más del 90%** tanto en el formato **agendado como express (on-demand)**, una de las modalidades más apetecidas por el consumidor moderno.



¿Qué es Instaleap?

Plataforma SaaS de logística de última milla. Instaleap permite a los supermercados lanzar y operar una logística de delivery con los más elevados estándares de rendimiento, reduciendo tiempos y costos de entrega. Algunos de sus clientes en Latinoamérica: Walmart, Falabella, Oxxo, Jerónimo Martins, Alkosto.

