



CUSTOMER STORY

O2

SO99+ ayuda a maximizar la experiencia de usuario

Retos

Desde 2013, el inventario de O2 estaba creciendo en un 60% anual, debido a los constantes avances tecnológicos, a los nuevos fabricantes de dispositivos y a la introducción de nuevos productos. Y es que la relación que los clientes de O2 tienen con su teléfono ha cambiado de manera total ya que éste se ha convertido en el control remoto de sus vidas. Esto significa que sus expectativas sobre el nivel de servicio que reciben también ha cambiado de forma sustancial. En este entorno de rápida evolución, O2 reconoció la necesidad de transformar la forma en que hace negocios y los sistemas que utilizan para conseguirlo.

Industria

- Telecom

Solución

- Demand Planning & Sensing
- Inventory Optimization
- Replenishment

Beneficios

- Mejora del forecast accuracy en un 10%.
- Aumento de los niveles de disponibilidad de teléfonos móviles al 97% en el almacén y al 96% en los puntos retail.
- Disminución de los días de stock en un 30%.

Sobre O2

O2 es la marca comercial de Telefónica UK Limited y una de las principales compañías de comunicaciones digitales con mayor satisfacción del cliente. Con más de 25 millones de clientes, O2 opera redes 2G, 3G y 4G en todo el Reino Unido, además de operar O2 Wifi y poseer la mitad de Tesco Mobile. O2 tiene más de 450 tiendas retail y "patrocina" algunos espacios de lo más destacables como el estadio O2, la O2 Academy y el equipo de rugby de Inglaterra.

Proyecto y Objetivos

Mejorar las operaciones de servicio al cliente

Para la empresa líder en comunicaciones digitales O2 UK, el servicio al cliente lo es todo. Eso significa que tiene que asegurarse que los productos correctos estén disponibles en los sitios correctos y en el número correcto. Los clientes esperan tener una experiencia sin interrupciones con O2, independientemente del canal de compra que utilicen (ya sea al ir a una tienda de High Street, hablar con un agente por teléfono o iniciar sesión en su web). El mercado de teléfonos móviles ha cambiado dramáticamente. Desde 2013, el inventario de O2 estaba creciendo en un 60% anual, debido a los constantes avances tecnológicos, a los nuevos fabricantes de dispositivos y a la introducción de nuevos productos.



Los clientes siempre quieren ese último gadget, así que la oferta puede ser superada ocasionalmente por la demanda. Así pues, es muy importante que tengamos las herramientas de demanda adecuadas que nos permitan asegurarnos de que estamos colocando ese recurso escaso en el lugar correcto, y maximizar, así, la experiencia del cliente".

De manera crucial, la relación que los clientes de O2 tienen con su teléfono ha cambiado, ya que se ha convertido en el control remoto de sus vidas. Esto significa que sus expectativas en el nivel de servicio que reciben también han cambiado. En esta era de rápida evolución, O2 reconoció la necesidad de evolucionar la forma en que hace negocios y los sistemas que lo soportan.

En lo que respecta a la planificación y ejecución, O2 ha migrado de un enfoque manual supply-driven con múltiples sistemas, a un approach de modelo único centralizado que permite a sus equipos comerciales y proveedores colaborar en un proceso guiado por la demanda. Para llevar a cabo esta transformación, O2 eligió el software SO99+ de ToolsGroup, implementando, así, un sistema cloud de

colaboración de demanda y reaprovisionamiento. El sistema fue concebido para soportar toda la cadena de suministro, desde el proveedor de teléfonos móviles hasta el cliente final, con el objetivo de reducir los días de stock, aumentar la disponibilidad de productos y mejorar el forecast accuracy.

Según Nicky McGroarty, Director de Cadena de Suministro de O2 UK, "los clientes siempre quieren el último dispositivo, por lo que la demanda puede superar a la oferta en ocasiones. Es muy importante que tengamos las herramientas de demanda adecuadas que nos permitan asegurarnos de que estamos colocando ese recurso escaso en el lugar correcto para maximizar la experiencia del cliente".

Día a Día

SO99+ de ToolsGroup aborda el desafío de sincronizar la oferta y el reaprovisionamiento en retail, al ofrecer un único sistema integrado que afina los forecasts con tecnología Machine Learning y reaprovisiona el inventario al recomendar nuevos pedidos y/o reasignaciones a los proveedores.

El nuevo sistema de O2 proporciona un "hub" en el que todos los equipos comerciales internos y proveedores externos pueden colaborar para optimizar el proceso de Planificación de Ventas y Operaciones (S&OP). El sistema se basa en la plataforma SO99+ de planificación de la cadena de suministro e incluye:

- Demand Collaboration Hub (DCH): un portal on-line que permite la colaboración en el historial de ventas, generación de forecasts y promociones a través de equipos comerciales en una única plataforma estructurada.
- Supply Collaboration Hub (SCH): otro portal permite la colaboración en el historial de ventas y los forecasts con los proveedores de O2 para garantizar la disponibilidad del producto.
- Constrained Supply Algorithm (CSA): un algoritmo desarrollado entre O2 y ToolsGroup para maximizar la disponibilidad en tiendas de los artículos que están en suministro restringido. En lugar de enviar el mismo número de artículos restringidos a cada tienda, O2 usa el algoritmo para determinar qué tiendas necesitarán más de estos artículos, según la probabilidad de ventas.

Resultados

- El modelado dinámico, la planificación a medida y la optimización de las entregas en las tiendas han mejorado la disponibilidad de producto al mismo tiempo que se han reducido los días de stock en los puntos de venta en casi un 30%. Y todo ello, a pesar de que el referenciado de productos de O2 crece un 60% año tras año y el coste unitario promedio crece un 50%.
- Mejora del forecast accuracy en un 10%, gracias en parte a que ahora los equipos comerciales pueden centrarse en funciones de valor y realizar mejoras en el forecast.
- Mejora de la disponibilidad de producto al 97% en el almacén y al 96% en las tiendas, al tiempo que se reducía el valor del inventario.

+ Sobre ToolsGroup

Visita nuestra web toolsgroup.com para obtener más información sobre cómo ayudamos a marcas líderes de todo el mundo a mejorar su planificación de la supply chain