

Historia de éxito

# SMU y Frogmi contra el desperdicio de alimentos

Tecnología al servicio del retail y el planeta



TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN:

**5** semanas

DISMINUCIÓN DE MERMA

**17%**

ADOPCIÓN

**>90%**

[frogmi.com](http://frogmi.com)

## Sobre SMU

**SMU nace en diciembre de 2007, siendo hoy la compañía chilena con mayor cobertura geográfica del país y la única cadena de supermercados presente en las 16 regiones de Chile.**

Su estrategia multiformato les permite satisfacer distintos hábitos de compra, con presencia en el sector de supermercados minoristas, mayoristas, tiendas de conveniencia y ventas online con sus unidades de negocio **Unimarc, Mayorista 10, Alvi, OK Market y Super 10.**



Hoy, SMU cuenta con 505 tiendas y 9 centros de distribución en las principales ciudades del país. Este gran logro es gracias al trabajo y la dedicación de sus 28 mil colaboradores, quienes día a día viven el servicio con entusiasmo y cercanía con el propósito de simplificar la vida de sus clientes.



# El desafío: Enfrentando el desperdicio de alimentos

**A nivel mundial, el desperdicio de alimentos es uno de los principales desafíos que enfrenta la industria de supermercados en este último tiempo. Estudios de The Guardian señalan que la cadena de suministros de alimentos desperdicia el 45% de todos los productos, llegando a 218 Billones de dólares al año en desecho de alimentos solo en los Estados Unidos.**

La merma de productos perecibles es un problema complejo: afecta a los resultados finales de la tienda y la experiencia del cliente. Además, tiene un componente importante de impacto ambiental y social, por la pérdida de recursos inutilizados.

En 2019, SMU decidió afrontar esta situación, para mejorar sus procesos internos, aumentar sus estándares de calidad y apoyar los esfuerzos por reducir el desperdicio de alimentos a nivel global.

Puso en marcha un proceso de analítica que permite identificar riesgo de pronto vencimiento para alertar a las tiendas, con el objetivo de disminuir la merma. Sin embargo, esta implementación involucraba una alta demanda de tiempo y trabajo manual, sumado a dificultades en la comunicación a tienda y falta de visibilidad de la gestión realizada.

En 2020, SMU decide trabajar junto a Frogmi para cambiar la forma en que se gestiona la alerta merma y mejorar los resultados.



# Plan de acción e Implementación

**La reducción de merma en los locales implica mejorar y coordinar una serie de procesos. Dentro de estos, el equipo de Carolina Solis, Subgerente Control Brecha en SMU, y Frogmi enfatizaron 4 pilares que permitirán lograr el objetivo.**

En primer lugar, se identifica la necesidad de contar con una base de datos de calidad y un sistema de analítica robusto que permita realizar el cruce de información de los productos próximos a vencer de manera automática, limitando el tiempo, trabajo manual y uso de recursos de la compañía.

La comunicación entre tienda y oficinas centrales es clave para tener un proceso rápido y transparente. El personal en tienda debe saber con precisión dónde se encuentran las mayores oportunidades.

Como el proceso de análisis y evaluación de merma se realiza a nivel de SKU, el objetivo es lograr traspasar este mismo nivel de detalle a las tiendas. La información entregada debe ser de fácil acceso, comprensión, y procesamiento, para agregar valor a los funcionarios en tienda y apoyarlos en la gestión activa de reducción la merma. Un correo electrónico o planilla de cálculo no son suficientes.

Por último, se destaca la relevancia de tener visibilidad de la gestión de cada tienda, contar con un sistema de control y seguimiento. La retroalimentación es fundamental dentro del proceso de mejora continua al cual apunta SMU.

Para este proyecto se decidió utilizar ShelfManager, el módulo de Frogmi que apoya soluciones en tienda a nivel de ítem. Esta aplicación móvil de task management a nivel de SKU, permite gestionar tareas a nivel de producto de manera eficiente y centralizada. La integración a través del ecosistema de API de Frogmi permite la carga de tareas automáticamente a nivel de local y SKU, eliminando trabajo manual.

## Pilares del proyecto

- ✓ Base de datos y analítica
- ✓ Comunicación simple y rápida con las tiendas
- ✓ Carga de tareas y gestión a nivel de SKU
- ✓ Seguimiento, control y feedback.

La puesta en marcha de este proyecto comenzó con 22 tiendas de Unimarc. El equipo de SMU trabajó en la creación de una excelente base de datos, y definición de parámetros y lógicas que alimentan algoritmos para identificar productos en riesgo de merma. Esta información es traspasada a Frogmi para la generación automática de tareas a nivel de tienda – SKU para cada producto en riesgo.

A través de la aplicación, los funcionarios de tienda reciben diariamente una tarea por cada SKU que deben gestionar. La tarea consta de una sola pregunta: ¿Qué gestión realizará la tienda para evitar la merma de producto? La tienda puede optar por diferentes acciones, desde activar una promoción, asegurar una correcta exhibición, rectificar posibles discrepancias en inventario, entre otras. Algo simple pero efectivo, ya que se decide in-situ cómo se abordará este producto crítico.

El uso del task-manager simplifica la organización de la información, ya que cada tienda visualiza de forma estructurada y clara los productos que debe revisar. Además, el formulario asociado a cada producto obliga a la tienda a tomar decisiones para prevenir la merma.

La información obtenida en la sala de ventas se consolida en la plataforma. Tanto las tiendas como oficinas centrales pueden visualizar los KPIs y controlar los resultados mediante analíticas avanzadas y paneles BI a la medida. De este modo, se hace seguimiento de las gestiones realizadas con evidencia fotográfica de cada tienda y producto.



**01**  
Algoritmos de IA Identifican productos en riesgo de merma



**02**  
Envío automático de tareas específicas para cada tienda y SKU



**03**  
Personal en tienda define acciones a tomar para prevenir merma



**05**  
Paneles BI para visualización de KPIs y resultados



**04**  
Informe de gestión para cada SKU con evidencia fotográfica de la gestión



# Resultados y agregación de valor

La implementación de la solución se hizo de forma transparente y con rápida adopción, logrando que en las primeras 5 semanas se hiciera gestión sobre el 90% de las tareas enviadas a tienda.

La integración mediante API entre Frogmi y los sistemas internos de SMU, redujeron el trabajo manual de análisis y carga de tareas. Además, la tienda evidenció una disminución en el tiempo requerido para realizar la revisión de SKUs con alerta merma gracias a la modalidad mobile de Frogmi. Con respecto al objetivo principal, reducir el desperdicio de productos, se vio una **disminución del 17%** en el KPI de **porcentaje de merma**.

5

SEMANAS

17%

DISMINUCIÓN MERMA



*“Se revisaron los productos, algunos estaban en bodega y otros en sala que definitivamente no tienen movimiento, se logra hacer gestión sobre estos, logrando bajar la posible merma del local.”*

Administrador local Ovalle en SMU

*“El trabajo con el equipo de SMU fue muy fluido con enfoque en la optimización de procesos y operación tienda. La implementación fue un éxito y los resultados se vieron rápidamente.”*

**Diego Mercado Figueroa**  
Customer Success en Frogmi



Gracias a la implementación de los paneles BI, se ha mejorado significativamente la comunicación entre la oficina central y Gerentes de Operación. **Ahora se cuenta con completa visibilidad de lo que sucede en las tiendas y se puede monitorear los KPIs con información en tiempo real.**



*“El trabajo consultivo que realizamos con SMU nos permitió agregar valor en todos los procesos relacionados a la operación de la tienda, integrándonos de manera rápida, eficiente y escalable.”*

**Javier Saavedra Araya**  
Gerente de Operaciones Comerciales en Frogmi

*“Si bien contábamos con el modelo que nos permitía predecir la merma con un nivel de asertividad del 80%, teníamos el problema de cómo comunicarlo a las salas de manera efectiva.*

*A través de Frogmi logramos entregar estas alertas en el momento indicado y poder hacer seguimiento de la gestión, lo que sumado a la interacción con API nos permitió hacerlo, además, de forma eficiente con panel de Power BI.”*

**Carolina Solis Rowe**  
Subgerente Control Brecha en SMU





Los excelentes resultados obtenidos y la alta escalabilidad de la solución han impulsado su expansión. Hoy en día, este proyecto ha sido extendido a todos los locales de **Unimarc, Alvi y Mayorista10**, sumando más de 7.000 tareas por semanas a través de Frogmi.

**7.000**

TAREAS SEMANALES



Uno de los principales beneficios obtenidos mediante la implementación, es la comunicación fluida entre el área de Prevención de Pérdidas y la operación tienda, ayudando a tener un proceso mucho más eficiente y que les permite tomar decisiones y acciones con mayor rapidez.

**El trabajo en conjunto de SMU y Frogmi nos brinda evidencia de cómo lograr una gestión efectiva a nivel de SKU puede ayudar a los retailers a disminuir el desperdicio de alimentos, entregar mayor valor al cliente y cuidar de nuestro planeta.**





**Contáctanos**

[contacto@frogmi.com](mailto:contacto@frogmi.com)

TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN:

**5** semanas

DISMINUCIÓN DE MERMA

**17%**

ADOPCIÓN

**>90%**

[frogmi.com](http://frogmi.com)