GRUPO **DISTELSA**
Respaldo y confianza desde 1961

Ciudad de Guatemala, Diciembre del 2022

A quien interese:

Grupo Distelsa es una empresa guatemalteca con una trayectoria de más de 60 años en la comercialización de productos tecnológicos en los canales de Retail, Mayoreo, Servicio Técnico y Soluciones Integradas. Desde sus inicios se ha caracterizado por su enfoque a mejorar la vida de las personas, a través de productos, experiencias, servicios innovadores y a la atención personalizada de sus clientes; consolidándose, así como líder en la industria en el país.

Durante el periodo de **Junio a Diciembre 2022,** Grupo Distelsa desarrolló en conjunto con London Consulting Group un proyecto para transformar el modelo de servicio a través de las siguientes estrategias:

- Mejorar la **experiencia del cliente** a través del fortalecimiento del modelo comercial.
- Gestionar la **tasa de conversión** en tiendas para incrementar las ventas.
- Optimizar los **procesos operativos** para mejorar la distribución a tiendas.
- Incrementar la **visibilidad de la operación** a través de tableros de indicadores y controles.

<u>Comercial</u>

- Se incrementó en **9% la tasa de conversión**, a través de la implementación de herramientas de medición y gestión en los puntos de venta.
- **Se fortaleció el modelo comercial** a través de la estandarización de las mejores prácticas en tiendas, capacitaciones de producto y técnicas de ventas.
- Se definió un algoritmo para determinar el **personal óptimo por tienda** basado en el tráfico y demanda por punto de venta. Mejorando la atención personalizada al cliente y **las ventas** en un **3.1%.**

<u>Distribución</u>

- **Reducción del 31% del costo por m3**, a través de la mejora en el porcentaje de ocupación del transporte.
- **Incremento del 56% al 96%** en el aprovechamiento y control de la flota propia.
- Se rediseñaron las **rutas y frecuencia de abasto** a tiendas para mejorar el **nivel de servicio y stocks**.
- Se **ajustaron los parámetros** del sistema de distribución para **reducir el sobrestock** en tiendas.

GRUPO **DISTELSA**
Respaldo y confianza desde 1961

Transformación Digital: Gestión y Comunicación

- Se reestructuró el **modelo de gobierno** entre Gerencias, Supervisores y Jefes de Tiendas para **gestionar los indicadores** de venta y estandarizar el proceso de rendición de cuentas.
- Se definieron **+300 indicadores y +150 prototipos de tableros de indicadores** para todos los departamentos.
- Desarrollo de **interfaces y prototipo visual** de aplicación para gestionar la modalidad full- time e integrar colaboradores part-time en la asignación de turnos.

Los **beneficios económicos** proyectados a un año posterior a la conclusión del proyecto representan un **retorno sobre la inversión aproximado de más del 8:1**.

El uso de **metodologías ágiles y colaborativas** para el **diseño de las soluciones** y la sinergia entre los equipos de Grupo Distelsa y London Consulting Group fueron factores claves en el éxito del proyecto. Es por esto por lo que, recomendamos **a London CG como un socio estratégico para desarrollar proyectos de mejora en cualquier organización.**

Atentamente,

Tomás J. Rodríguez
Director General
Grupo Distelsa