

**MEJOR PROVEEDOR DEL AÑO 2007:
PREMIO MEJOR NIVEL DE SERVICIO WAL*MART DE CENTROAMERICA**

Una de nuestras batallas a ganar es “Win With Customers” que en espíritu significa desarrollarnos de la mano con nuestros clientes, especialmente en estos momentos que los grandes “retailers” están en plena competencia entre sí buscando diferenciarse a través de nuevos canales, formatos y sobre todo eficiencia operacional. Esto trae como consecuencia que nuestros espacios de almacenaje en trastienda disminuyan y precisamos ser mucho más eficientes en la cadena, para estar siempre presente en la góndola y ser la primera opción de nuestros consumidores. Lo anterior sólo se consigue con niveles de servicio de excelencia y tener cada día una brillante ejecución en nuestra cadena (EDGE).

Con Wal*Mart Centroamérica, iniciamos nuestra apuesta a brindar un nivel de servicio de excelencia desde mediados del año 2006. Para este objetivo diseñamos un plan con acciones estratégicas concretas que nos permitirían en el mediano plazo mejorar nuestro nivel de servicio hasta los niveles demandados por nuestro cliente.

Las principales estrategias fueron:

- Cambiar el pensamiento en múltiples áreas en relación a la calidad y el alcance del Servicio al Cliente, incluyendo a la Junta Directiva, Customer Development, Finanzas, Centros de Distribución, Mercaderistas y todos aquellos involucrados en actividades de soporte.
- Una sincronización de esfuerzos conjuntos y recursos en ambas compañías, así como los targets / metas a cumplir.
- Alineación con la estrategia global de las relaciones Unilever-Wal*Mart.

Las Acciones específicas que se incluyeron, fueron:

- Conformar un Equipo de Servicio al Cliente dedicado en cada uno de los cinco países donde W*M está presente, con el soporte de los equipos regionales de servicio al cliente de ambas partes.
- Homologar y alinear las bases de datos del portafolio.
- Desarrollar e Implementar Almacенamientos Virtuales para control de inventario y prevenir faltantes (se mejoró sustancialmente el servicio con sólo esta implementación).
- Se creó, partiendo de cero, de un monitoreo y control permanente del ciclo de las entregas a todo lo largo de la cadena, que incluía: acuerdos de entrega en 48 horas, ventanas de recepción y la centralización de la distribución y entregas.
- Alineación interna por parte de Unilever de los estimados de Wal*Mart Centroamérica

Los principales factores de éxito fueron:

- Construcción de una robusta red operativa conjunta (local y regionalmente) entre Unilever Centro América y Wal*Mart Centroamérica.
- Participación dentro del Equipo Global de Unilever para W*M Intl y un fuerte soporte del Unilever Global team en Bentonville, AR.

En los 4 primeros meses de ejecución del Plan (enero 2007) ya se había alcanzado consistentemente 90% de Fill Rate alineado con la medición de W*M. A partir de la segunda semana de marzo 2007 alcanzamos y mantuvimos durante todo el año un Nivel de Servicio arriba del 95% con un crecimiento del negocio de 15% comparado con año anterior y con el menor costo de distribución de las Américas.

Junto a Canadá, Centro América es la única otra región del negocio internacional de W*M que ha alcanzado y mantenido el target para el mejor Nivel de Servicio (Fill Rate) en todas las operaciones internacionales de W*M.

Gracias a todos estos esfuerzos y acciones, hemos recibido tres premios. A finales de Agosto de 2007 Unilever CAM fue premiado con el “Best Supply Chain Improvement” y “Best Operation Improvement” otorgados por el Equipo Global de Unilever-Wal*Mart y recientemente en el mes de febrero del presente año, Unilever de Centro América fue nominado y resultó ganador del premio “Best Supplier en la categoría de Mejor Nivel de Servicio” para Centro América que fue juzgado por Wal*Mart de Centroamérica, a partir de un grupo de más de 500 proveedores.

Estos galardones son un reconocimiento a todos y cada uno de los que orgullosamente formamos parte de Unilever de Centroamérica y evidencian nuestro compromiso hacia nuestros clientes y consumidores en brindar el mejor servicio posible.