

# *Galerías Lafayette elige StoreFlow para la integración de toda la empresa*

**En Francia, ningunos grandes almacenes son más conocidos que Galerías Lafayette. Los grandes almacenes Galerías Lafayette y Galerías Nouvelle presentan las colecciones de los diseñadores más prestigiosos del mundo. Estos grandes almacenes ofrecen moda de marcas privadas y de diseñadores como Christian LaCroix, Jean-Paul Gaultier, Kenzo, Valentino e Yves Saint Laurent. Con más de 60 establecimientos en toda Francia, las ventas anuales de Galerías Lafayette superan**

**los 5 mil millones de dólares, convirtiéndose en uno de los minoristas más grandes de Europa.**

**A principios de 1998, Galerías Lafayette utilizaba con gran éxito el software IBM GSA en sus terminales Punto de Venta. Pero carecían de un sistema centralizado para consulta de precios. La compañía también quería migrar hacia una integración de toda la empresa pero potenciando un entorno más abierto.**

---

## **Resumen**

### **Sector**

Punto de Venta para el comercio minorista

### **Ubicación**

Francia

### **Solución**

IBM Retail Store Solutions

---



*“StoreFlow nos permite disponer de mayor flexibilidad para mejorar el servicio al cliente en nuestras transacciones minoristas”*

*Philippe Lemoine,  
Presidente y Director General  
de Galerías Lafayette*

La respuesta fue StoreFlow®. A principios de 1999, en Galerías Lafayette se tomó la decisión estratégica de implantar la solución StoreFlow. Hoy, más de 18 meses después, la compañía está utilizando StoreFlow en la mayoría de sus 61 tiendas de Galerías Lafayette, en los hipermercados Monoprix y Prisunic y en sus tiendas de muebles BHV. La solución StoreFlow ha tenido el reconocimiento de los directores de ventas y directivos de Galerías Lafayette por sus funciones de back-office, su capacidad de adaptación multiformato y su vía abierta y flexible para la migración.

“El servicio al cliente es el elemento más importante para llevar a cabo la expansión”, señaló Philippe Lemoine, Presidente y Director General de Galerías Lafayette. “StoreFlow nos da una gran libertad para mejorar el servicio al cliente en nuestras transacciones comerciales minoristas, a la vez que nos permite tener el lujo de migrar a nuestro propio ritmo”.

### **La información correcta al instante**

Christophe Huertenvent, Director de Soluciones para Tiendas de LaSer Informatique, coincide con la valoración de Lemoine. LaSer, una sección de Galerías Lafayette, ofrece tarjetas de crédito con etiqueta privada, sistemas IT y competencia en comercio electrónico.

“En estos momentos, estamos utilizando StoreFlow para gestionar la consulta de precios”, señaló. “Todavía estamos ejecutando GSA en todos nuestros terminales Punto de Venta, lo cual no supone un problema. Lo que StoreFlow nos proporciona es la capacidad de conectar GSA a una base de datos centralizada, recoger datos actualizados de los precios y enviarlos a todos nuestros terminales Punto de Venta”.

El acceso a esta información está cambiando significativamente la forma en que Galerías Lafayette gestiona sus tiendas.



“Con el componente de la base de datos relacional de StoreFlow, podemos consultar al sistema y recoger la información que nuestros directores necesitan para tomar decisiones más beneficiosas”, dijo Huertevent. “StoreFlow nos permite generar datos acerca de las ventas, de los coeficientes de facturación y de las estructuras de fijación de precios que no teníamos antes. Podemos examinar las ventas por departamentos – en tiempo real. Estos datos nos ayudan a tomar decisiones más oportunas, lo que finalmente nos permite satisfacer las necesidades del cliente de una manera más eficaz”.

### **Un cambio hacia sistemas abiertos**

Otra de las ventajas primordiales de StoreFlow es el uso de tecnología abierta. Para Galerías Lafayette, esto significa sustituir plataformas antiguas por el sistema operativo Microsoft® Windows NT® estándar de la industria.

“StoreFlow nos permite usar los controladores de Windows NT en lugar de otros sistemas de marca,” señala Huertevent. “Recientemente también hemos utilizado tecnología de servidor Netfinity® para implantar Lotus Notes® en todas nuestras tiendas. Debido a que ya disponemos de StoreFlow, podemos usar el mismo sistema operativo para ambos servidores y gestionar todo desde un único punto de control”.

### **Una vía de migración atractiva**

Funcionalmente StoreFlow ha tenido éxito con los directores de tiendas, quienes mejor valoran el potencial que esta solución ofrece.

“Por supuesto, todos ellos quieren añadir más funciones y capacidades de inmediato”, dijo Huertevent. “Pero estamos aplicando un método progresivo, en fases, para proteger las inversiones en Tecnología de la Información que ya hemos realizado”.

Desde el punto de vista de la migración, Galerías Lafayette está en una etapa de implementación a largo plazo. Ya han finalizado la instalación de StoreFlow para gestionar la información de back-office y ahora están decidiendo cómo y cuándo sustituir su software GSA por el componente Punto de Venta StoreFlow. Ahora bien, el hecho de contar con la posibilidad de una migración por fases ha sido la clave para la toma de decisión de la compañía en relación con el uso de StoreFlow como prioridad.

“Con la estrategia de migración de StoreFlow, no tenemos que dar la vuelta a todo hoy,” dijo Huertevent. “Podemos obtener los beneficios del componente de back-office de forma inmediata, a la vez que conservamos una solución de software reconocida en el Punto de Venta. Cuando sea conveniente daremos el siguiente paso”.

De hecho, Galerías Lafayette ya ha empezado a planificar el cambio de su versión actual a IBM StoreFlow Version 1.4. Esto se debe a que ya han comprobado los beneficios de una solución StoreFlow end-to-end. Una de las subsidiarias de la compañía, Admic, gestiona las tiendas Monoprix y BHV en Líbano. Todas estas tiendas han implantado StoreFlow end-to-end, con componentes Punto de Venta y de back-office.

“Por encima de todo, estamos muy satisfechos con el rendimiento de StoreFlow”, dijo Huertevent. “Estamos ansiosos por dar el siguiente paso en nuestra migración, acceder a la última versión y migrar finalmente todas nuestras tiendas a una solución StoreFlow completa”.

*“Con el componente de base de datos relacional de StoreFlow, podemos consultar el sistema y recuperar la información que nuestros directores necesitan para tomar las decisiones más beneficiosas”*

*Christophe Huertevent, Director de Soluciones para el Comercio de LaSer Informatique*



### Descubra hoy algo más

Ayude a su empresa minorista a dar el siguiente paso hacia la integración total con IBM StoreFlow, un sistema para tiendas totalmente ampliable e integrado. Para más información, póngase en contacto con su representante local de IBM, o visite nuestra página Web en la dirección [ibm.com/solutions/retail/storeflow](http://ibm.com/solutions/retail/storeflow).



© Copyright IBM Corporation 2001

IBM España  
Santa Hortensia, 26-28  
28002 Madrid

Printed in the United States of America

12-00

Reservados todos los derechos

Las referencias de esta publicación a productos o servicios de IBM no implican que IBM vaya a comercializarlos en todos los países donde opera.

IBM seguirá mejorando los productos a medida que surjan nuevas tecnologías. Por lo tanto, IBM se reserva el derecho a modificar sin previo aviso las especificaciones y otra información relativa a los productos. Póngase en contacto con su representante o distribuidor autorizado de IBM si desea obtener información sobre opciones y configuraciones estándar específicas.

IBM no asumirá responsabilidad alguna por el uso de la información contenida en el presente documento. Ningún dato del mismo se considerará una licencia o indemnización expresa o implícita según los derechos de propiedad intelectual de IBM o de terceros. No se derivará del presente documento garantía de ningún tipo, incluidas sin limitación las garantías implícitas de comercialización o adaptación a fines concretos.

IBM y Netfinity son marcas comerciales registradas de International Business Machines Corporation en Estados Unidos de América y en otros países.

StoreFlow es una marca comercial registrada de Informática El Corte Inglés (IECI).

Microsoft, Windows y Windows NT son marcas comerciales registradas de Microsoft Corporation en los Estados Unidos de América y en otros países.

Lotus y Lotus Notes son marcas comerciales registradas de Lotus Development Corporation.

Otros nombres de empresas o de productos son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de sus respectivas compañías.



Impreso en papel reciclado que contiene 10% de fibra recuperada después de su consumo.

G540-0686-00