



INTERESES ESTRATÉGICOS DEMODAY CONNECT 2023

Grupo Éxito es un negocio que se adapta a las nuevas formas de consumo de los clientes. A través de la innovación, la transformación digital, las experiencias y la sostenibilidad, respondemos a un entorno competitivo y aportamos al desarrollo de los lugares donde tenemos presencia.

Somos parte de la plataforma líder del retail más grande de Suramérica, con presencia en Colombia con las marcas Éxito, Carulla, Super Inter, Surtimax, Surtimayorista y Viva, y en Uruguay con Grupo Disco y Grupo Devoto. Además, en Argentina, con Libertad y Paseo.

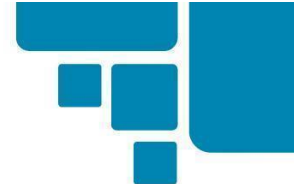
INTERESES PRIORIZADOS PARA EL DEMODAY:

1. **Alternativas sostenibles** para generar **nuevas experiencias** que permitan **cambiar el manejo de bolsas plásticas** en la cultura de compras en retail.
2. Nuevas herramientas que permitan **el seguimiento y la comunicación con el proveedor en el proceso de radicación, atención y solución de PQRS**, considerando la comunicación interna entre diferentes áreas (herramientas tecnológicas y sistemas) garantizando una respuesta oportuna.

A continuación encontrará información relevante que le permitirá conocer y comprender a mayor profundidad los intereses o necesidades de innovación de Grupo Éxito.

¿Qué detalles consideran relevantes dar a conocer al ecosistema de emprendimiento e innovación para orientarlos en lo que Grupo Éxito está buscando?

- **INTERÉS 1:** Desde Grupo Éxito somos conscientes de los desafíos actuales frente al uso eficiente de los plásticos de un solo y la necesidad de incorporar los principios de la economía circular priorizando la reducción y reutilización, y por esto asumimos el reto de transformar los procesos productivos de manera conjunta con la industria, proveedores, nuestros clientes y demás grupos de interés, para avanzar de manera contundente, experimentar alternativas que en otros países han



funcionado y adaptarlas al contexto colombiano. Este es un proceso nos ha permitido aprender y mejorar, sin embargo, aún tenemos un largo camino por recorrer y es en este punto en el consideramos que la innovación puede ser un gran aliado para ofrecer al cliente nuevas experiencias que agreguen valor al momento de la compra en nuestros almacenes y que además nos permitan responder a estándares internacionales en términos de sostenibilidad y a la legislación vigente en el país que regula este tema.

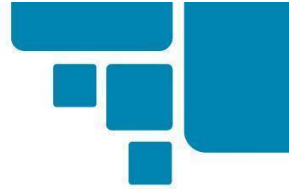
- **INTERÉS 2:**

Atendemos 5.852 proveedores detallados así:

- 1.320 proveedores de bienes y servicios.
- 3.869 proveedores comerciales.
- 663 locatarios.
- Relación con todas las áreas de la compañía (corporativo- almacenes y centros de distribución)
- Gestión de los PQRs de todas las sociedades de Grupo Éxito.
- Hoy se utiliza un solo canal para el proveedor a través del portal de proveedores.
- Hoy se soluciona el 70% de los casos en primer contacto y el 30% se escala a las áreas.
- Tenemos disponible para los proveedores los canales del call center, WhatsApp y portal de proveedores.
- Realizamos capacitaciones a proveedores y negociadores de manera presencial y virtual.
- En el 2022 se recibieron 35.929 PQRs y se gestionaron 34.361- 96% cerrados.
- 19 días es el promedio del cierre de los casos.

¿Qué espera Grupo Éxito de las startups y universidades al final del programa?

- **INTERÉS 1:** Soluciones prácticas que en el marco de la economía circular nos permitan tener una respuesta al cliente frente a la eliminación de bolsas plásticas en puestos de pago, en la sección de frutas y verduras y otras áreas del almacén, que brinden una



experiencia positiva y diferente en el cliente entendiendo la necesidad que hoy existe en el retail del uso de las mismas.

- o **INTERÉS 2:** Tener alternativas de una plataforma o similar para que los proveedores puedan radicar sus PQRS, donde exista una comunicación en doble vía COMPAÑÍA PROVEEDOR - PROVEEDOR COMPAÑÍA. Además que sea posible conectar toda la información que el equipo BACK del Éxito necesita para dar solución a los PQRS. Entender a los proveedores y sus solicitudes, poder responder de manera eficiente y acertada. Podemos explorar diferentes tecnologías para la automatización y eficiencia de los procesos como IoT, inteligencia artificial, entre otras.

¿Cuál es el nivel de desarrollo que espera obtener en cada propuesta?

Propuestas que cuenten por lo menos con un producto mínimo viable validado. Que se encuentren a partir de la etapa de entorno de simulación y entorno real.