



SOSTENIBILIDAD Nuestro compromiso

EN TODAS SUS UNIDADES DE NEGOCIO:

Falabella acelera su transformación digital a través de la innovación

El sostenido crecimiento e impacto de la estrategia físico y digital, donde destaca el complemento entre tiendas, plataformas de e-commerce, logística, medios de pagos y programa de fidelización, seguirá siendo el motor de desarrollo de su propuesta de valor.

La transformación digital es fundamental en la estrategia de Falabella para seguir consolidando su liderazgo en el retail físico y online de la región. Para ello, la compañía ha implementado innovadoras iniciativas que potencian el desarrollo tecnológica de su ecosistema, de cara a clientes y colaboradores, llevando a cabo también una profunda transformación cultural en todas sus unidades de negocio (Falabella Retail, falabella.com, Falabella Financiero, Sodimac, Mallplaza, Totus, Linio y Falabella Inmobiliaria).

"Entendemos la innovación como un elemento fundamental en el desarrollo de nuestro ecosistema físico y digital y como un aliado en nuestro plan de digitalización. Por ello, estamos adecuando nuestras formas de operar para lograr una transformación digital que nos permita simplificar la vida de nuestros clientes", señala la gerente de estrategia y sostenibilidad de Falabella, Andrea González.

DIGITALIZANDO LA EXPERIENCIA DE LOS CLIENTES

El grupo continúa avanzando en la consolidación de falabella.com como una plataforma única y consolidadora de tráfico y surtido. Asimismo, se encuentra desarrollando mejoras en sus capacidades logísticas e introduciendo nuevas modalidades en la entrega de productos.

Recientemente inauguró el primer centro de distribución exclusivo para sellers y última milla de falabella.com. Con 13.500 metros cuadrados y una inversión inicial de US\$ 3,5 millones, el centro tiene una capacidad de almacenaje de 650 mil unidades en una primera etapa y se proyecta que llegue a 1,4 millones el próximo año.

Por otro lado, la compañía está implementando mejores funcionalidades en sus aplicaciones, mientras que la billetera digital Fpay se ha integrado en la plataforma de e-commerce como pasarela de pago único, la app de última milla Fazil continúa integrando mejoras en sus funcionalidades. Por su parte, el programa de lealtad CMR Puntos también se ha digitalizado y ya cuenta con más de 14 millones de clientes en la región.

COMPLEMENTO FÍSICO Y DIGITAL

En línea con su estrategia física y digital, recientemente la compañía abrió las puertas de su nueva tienda en Parque Arauco, la más grande de Sudamérica. En sus 25.000 metros cuadrados y 4 pisos, los clientes pueden encontrar un nuevo concepto con foco en entregar una experiencia de compra innovadora que combina la digitalización en tiendas con proyectos de última tecnología.

El diseño, construcción y operación de esta nueva tienda fueron creados bajo parámetros de sostenibilidad, que le permiten estar hoy en proceso de certificación LEED, categoría Gold. Además, el 95% de los residuos generados en esta obra fueron reciclados, existe un 31% de ahorro de energía en iluminación por m² y se ahorra 51% de agua gracias a griferías y equipamientos eficientes.

CENTROS DE DESARROLLO TECNOLÓGICO

La empresa cuenta con un Centro de Desarrollo Tecnológico en India cuyos proyectos, relacionados a e-commerce, marketplace, logística y análisis de datos, han acelerado el ritmo de la transformación digital con un modelo de trabajo ágil y colaborativo. El centro, que se creó el 2018 con el objetivo de acelerar e impulsar el desarrollo de soluciones disruptivas e innovadoras para la compañía, se encuentra ubicado en un moderno edificio en Embassy Manyata Business Park, en Bangalore, ciudad conocida como el "Silicon Valley" de India.

Asimismo, Falabella tiene una Digital Factory en Chile y en Argentina, que ha permitido desarrollar servicios financieros 100% digitales, como la billetera digital Fpay y la cuenta corriente y tarjeta de crédito CMR 100% digital.

CULTURA DIGITAL:

Crecimiento profesional sin fronteras

Presencia en diversos países e industrias, trabajo colaborativo y flexibilidad son algunos de los atributos que convierten a la empresa en una alternativa innovadora para el desarrollo profesional.

En línea con la estrategia de transformación del negocio, la compañía se encuentra implementando una cultura interna digital que permita potenciar el desarrollo y atraer talento. Cuenta con programas de desarrollo y pasantías que buscan potenciar las capacidades profesionales de sus equipos y fomentar la movilidad interna, dando la posibilidad a sus colaboradores de asumir nuevos desafíos entre los negocios y países donde tiene operaciones: Chile, Colombia, Perú, Brasil, Uruguay, Argentina, México, China e India.

"El crecimiento profesional y personal de nuestros colaboradores va de la mano con el desarrollo de la compañía. Por ello, hemos implementado acciones para fomentar un entorno de trabajo meritocrático, innovador e inclusivo", comenta Francisca Prieto, gerente corporativa de personas de Falabella.

Un solo equipo

Un equipo colaborativo, diverso y multicultural permite construir proyectos con personas de distintos países y culturas. Estos cambios se traducen en mejoras sostenibles de la eficiencia de nuestra operación", señala Andrea González, gerente de estrategia y sostenibilidad de Falabella.

Programas de capacitación digital

Con iniciativas como Academia Falabella, un programa de entrenamiento en todos los niveles de

la organización, que ha capacitado a más de 2.000 líderes en temas de tendencia digital o e-commerce, la compañía busca impulsar un *mindset* digital en sus colaboradores.

Mientras que con iniciativas como Escuela Digital está aportando a la reconversión laboral hacia lo digital. Este programa ofrece a los equipos de tienda, *back office*, centros de distribución, etc. la oportunidad de entrenarse en áreas de alta demanda futura, como diseño web o programación. Ya se han realizado tres ediciones del programa y en 2021 postularon 430 colaboradores.

Consuelo Manzanares, colaboradora del contact center de Banco Falabella Chile, cuenta su experiencia estudiando diseño UX en la



Escuela Digital. "He aprendido muchas cosas, descubrí un área que me gusta. Es una carrera que pide mucha dedicación y tiempo, pero la empresa entrega todas las herramientas. Te dan el tiempo para que puedas congeniar el trabajo con el estudio", relata.

Concursos de innovación

La empresa motiva la creatividad de sus colaboradores a través de la realización de Hackaton, concursos internos de innovación para atraer mejores ideas: Talks by Falabella, para conversar de tendencias del

mercado, y también está digitalizando su trabajo diario.

Jornadas a la medida

Cuenta con un modelo híbrido que permite a los colaboradores organizar sus tiempos con trabajo remoto y presencial, fomentando un equilibrio entre la vida laboral y personal. Además, implementó horarios flexibles y espacios de *co-work*, transversales a todas las unidades de negocio, para impulsar la horizontalidad, la comunicación y la colaboración entre miembros del equipo.