

Procesos de producción que mejoren la eficiencia, ahorren tiempo y reduzcan costos para Dillard's.



“Xerox descubrió una serie de oportunidades para nosotros en sus primeras evaluaciones detalladas. A medida que nuestras necesidades aumentan, han podido responder con los conocimientos y servicios apropiados. Es maravilloso tenerlos con nosotros en nuestra travesía hacia la mejora del proceso.”

– Kent Wiley
Vice Presidente de Capacitación y Soporte de Dillard's, Inc.

Contexto

En el mundo intensamente competitivo de las ventas minoristas, Dillard's, Inc., establecida hace más de 60 años, es una de las cadenas de comercios minoristas más exitosa de Estados Unidos. En la actualidad, desde sus oficinas centrales en Little Rock, Arkansas, Dillard's gestiona aproximadamente 320 comercios en 29 estados y genera ventas anuales de más de \$7.3 billones.

El desafío

En Dillard's, la distribución de las directivas de mercancías necesitaba una remodelación. Estas directivas proporcionaban a cada comercio información sobre los nuevos productos en los exhibidores, ubicación de avisos y otros requisitos que aseguraban la calidad y consistencia en los comercios. Como estas directivas utilizaban fotografías digitales y una cantidad considerable de color, la transferencia de archivos electrónicos grandes se convertía en un desafío. Como consecuencia, Dillard's imprimía las directivas todos los meses en Fort Worth, Texas y enviaba por correo múltiples versiones para satisfacer muchas configuraciones de comercios. Este proceso ineficaz generalmente requería tres semanas, y además no había flexibilidad para hacer las actualizaciones de última hora.

Además de la dificultad con su distribución, los procesos manuales y costosos relacionados con el flujo de cuentas por pagar, recursos humanos, auditorías, inventario, entre otros, no le permitían aprovechar las últimas tecnologías de sistemas de oficina.

Para mantener su dominio, Dillard's también quería encontrar una solución para el problema del desperdicio de papel que experimentaban varios de sus comercios. Los procesos de contratación intensiva con documentos generaban gran parte de esa ineficacia. Cuando se contrata un socio de Dillard's, se completan y guardan más de 20 formularios diferentes. En una empresa que contrata más de 10.000 vendedores en un año, eso es una enorme carga de papel.

Evidentemente, Dillard's contempló soluciones innovadoras para las dificultades con el flujo de documentos y la impresión. Dillard's se asoció con Xerox para desarrollar un plan completo para transformar varios procesos de documentos clave.

La solución

Para ofrecer un panorama detallado y preciso de los procesos de negocios de Dillard's, llevamos a cabo una evaluación de documento de oficina que incluía un análisis de costos e hipótesis de ahorros. Esto demostró los beneficios económicos de la incorporación de nuevas tecnologías.

Distribución del trabajo agilizada y automatizada.

Mejor calidad y consistencia.

Las tecnologías que recomendamos a Dillard's incluían:

- Sistemas en red multifunción Xerox® para reemplazar las fotocopiadoras analógicas antiguas, impresoras independientes y máquinas de fax en los comercios minoristas, divisiones y oficinas centrales
- Dispositivos de color multifunción Xerox® para agilizar la distribución de las directivas de venta
- Software de enrutamiento de imagen SMARTsend® Xerox® para digitalizar los procesos de negocios clave y eliminar la impresión innecesaria de documentos cuando no se necesitan copias físicas
- DocuShare®, el software de depósito de documentos Xerox®
- Software para gestión remota de equipos en tienda
- Servidores en cada comercio para gestionar grandes archivos con software de duplicado en la sede empresarial para una transferencia simultánea e inmediata de los archivos
- Prensas digitales a color Xerox® DocuColor® para gestionar el trabajo de volumen medio producido normalmente con prensa offset
- Prensa de producción digital Xerox® iGen3® 110 en las oficinas centrales para una producción a gran escala

Los resultados

Con la iGen3, nuestro cliente percibió importantes ahorros en la producción de avisos de alta calidad. La transferencia electrónica de las directivas mejoró los tiempos de demora para la producción, redujo los costos del papel y los gastos de envío y produjo resultados impresionantes:

- El depósito DocuShare de Dillard's basado en tecnología web ofrece acceso inmediato a miles de las principales mercancías

- Cada comercio puede visualizar y descargar archivos
- Los equipos de contabilidad utilizan SMARTsend para escanear facturas y eliminar procesos lentos de microfichas
- Con DocuShare, los encargados ingresan a la carpeta "Paquete de nueva contratación" en línea para imprimir formularios claros, precisos y actualizados, y los equipos de capacitación corporativos publican nuevos materiales educativos en línea para que los encargados los guarden y los impriman
- Las facturas de gastos se escanean, se ingresan por medio de SMARTsend, se revisan y aprueban en línea y se elimina la escritura manual
- Los informes se obtienen en línea, incluyendo el número de copias, tipo de copia y persona que hizo las copias, para que la sede empresarial pueda monitorear la producción de documentos
- Con el acceso remoto al uso de equipos, Dillard's está descubriendo tendencias y anomalías en la producción de documentos
- La iGen3 brinda la posibilidad de correos personalizados para clientes. Al producir casi el doble de impresiones por hora y gestionar múltiples existencias, la iGen3 incrementa la productividad, versatilidad y brinda resultados de calidad offset
- Para los avisos de "artículos clave" a todo color, Dillard's utiliza su prensa digital a color DocuColor para imprimir bajo demanda, reduciendo los costos de \$1,54 por impresión a 28 centavos

Visión global del caso de estudio

El desafío

- Agilizar la distribución de las directivas de mercancía
- Automatizar los procesos de distribución del trabajo
- Mejorar la eficiencia y los costos operativos
- Reducir el derroche de papel que se produce en muchos de sus comercios

La solución

- Sistemas en red multifunción Xerox®
- Dispositivos de color multifunción Xerox®
- Software de enrutamiento de imagen Xerox® SMARTsend
- DocuShare, software de depósito de documentos Xerox®
- Software para gestión remota de equipos en tienda
- Servidores en cada comercio
- Prensas digitales a color DocuColor Xerox®
- Una prensa de producción digital Xerox® iGen3

Los resultados

- Procesos agilizados y automatizados en los principales departamentos operativos
- Importantes ahorros en el cambio de la impresión centralizada a la impresión bajo demanda
- Mejor plazo de entrega de producción
- Mayor productividad y versatilidad
- Resultados de calidad offset
- Mayor precisión, menos tiempo y gasto de documentación de contratación de RRHH
- Mejor calidad de comercialización y consistencia en todos los comercios

Acerca de los servicios de Xerox. Xerox Corporation es un líder mundial en servicios de tercerización de procesos de negocios, tecnología de la información y de documentos. Nuestra exclusiva combinación de experiencia industrial y capacidades de entrega global le ayudan a reducir los costos, agilizar los procesos operativos y a incrementar los ingresos mientras dejamos libre el camino para que se enfoque en lo que mejor sabe hacer: su verdadero negocio.

Para más información sobre cómo ayudamos a los principales comercios minoristas, visite www.xerox.com/services.

