

# Procesos que permiten a Dillard's aumentar la eficiencia, ahorrar tiempo y recortar costes.



“Xerox descubrió varias oportunidades en su exhaustiva valoración inicial. A medida que aumentan nuestras necesidades, Xerox nos ofrece alternativas y servicios muy apropiados. Es una gran satisfacción trabajar con Xerox en pro de los procesos de mejora”.

– Kent Wiley  
Vicepresidente de formación y asistencia Dillard's, Inc.

## Antecedentes

En el competitivo mundo del comercio minorista, Dillard's, Inc., fundada hace 60 años, es una de las cadenas de tiendas de mayor éxito en los EE.UU. Actualmente, desde su sede central en Little Rock (Arkansas), Dillard's opera aproximadamente 320 tiendas en 29 estados con unas ventas anuales de más de 7.300 millones de dólares.

## El reto

Dillard's se vio en la necesidad de reorganizar la distribución de las directivas de los artículos promocionales. Estas directivas proporcionaban información actualizada sobre la disposición de los escaparates, la ubicación de los carteles y otros requisitos que garantizan la calidad y la uniformidad en todas las tiendas. Debido a que estas directivas incluían fotografías digitales y utilizaban una cantidad de color considerable, la transmisión de archivos electrónicos voluminosos se convirtió en un problema. En consecuencia, Dillard's imprimía cada mes las directivas en Fort Worth (Texas) y enviaba por correo múltiples versiones adaptadas a las características de las diferentes tiendas. Este proceso de dudosa eficacia solía durar tres semanas y, además, no proporcionaba flexibilidad para hacer cambios de última hora.

Además del reto de la distribución, los costosos procesos manuales de flujo de trabajo relacionados con cuentas por pagar, recursos humanos, auditorías, inventario, etc. no aprovechaban las últimas tecnologías en sistemas de oficina.

Para mantener su posición dominante, Dillard's también deseaba solucionar el problema del derroche de papel que experimentaban muchas de sus tiendas. Los procesos de contratación en los que intervenían muchos documentos causaban gran parte de dicha ineficacia. Cada vez que Dillard's contrata a un asociado hay que rellenar y almacenar más de 20 formularios distintos. En una empresa que contrata a más de 10.000 vendedores cada año, esto supone un gran volumen de papel.

Obviamente, Dillard's había previsto innovadoras soluciones gestionar su flujo de trabajo documental y resolver los problemas de impresión. Dillard's se asoció con Xerox para desarrollar un plan exhaustivo que le ayudara a transformar una serie de procesos documentales esenciales.

## La solución

Para analizar con exhaustividad y precisión los procesos empresariales de Dillard's, llevamos a cabo una valoración de documentos administrativos (Office Document Assessment) que incluyó un análisis de los costes y una estimación del ahorro. Sacó a relucir las ventajas financieras que se derivarían de la adopción de las nuevas tecnologías.

# Simplificación y automatización de los flujos de trabajo.

## Mejora de la calidad y la coherencia.

Entre las tecnologías que recomendamos a Dillard's se incluían las siguientes:

- Sistemas multifunción Xerox® conectados en red en sustitución de viejas copiadoras analógicas, impresoras autónomas y máquinas de fax en tiendas, sucursales y oficinas centrales
- Dispositivos multifunción a color Xerox® para racionalizar la distribución de las directivas de los artículos promocionales
- Software de direccionamiento de imágenes Xerox® SMARTsend® para digitalizar los procesos clave de negocio sin tener que imprimir los documentos cuando no se necesitan copias físicas
- DocuShare®, software de depósito de documentos de Xerox®
- Software para la gestión remota de los equipos internos de las tiendas
- Servidores en todas las tiendas para gestionar archivos de gran tamaño con software de replicación en las oficinas corporativas para permitir la transmisión simultánea de los archivos en el mismo día
- Prensas de color digital Xerox® DocuColor® para las tareas de volumen medio que normalmente se producen en offset
- Una prensa de producción digital Xerox® iGen3® 110 en la sede corporativa para grandes volúmenes

### Los resultados

Con la prensa iGen3, nuestro cliente obtuvo importantes ahorros en la producción de carteles de gran calidad. La transmisión electrónica de las directivas mejoró los plazos de producción, redujo los gastos de papel y produjo resultados impresionantes:

- DocuShare, el depósito de Dillard's basado en la Web, proporciona acceso inmediato a miles de artículos promocionales

- Todas las tiendas pueden ver y descargar archivos
- Los equipos de contabilidad utilizan SMARTsend para escanear las facturas en papel, prescindiendo de los laboriosos procesos con microfichas
- Con DocuShare, los gerentes de las tiendas pueden acceder en línea a la carpeta "Paquete de nueva contratación" para imprimir formularios actualizados de gran claridad y nitidez, los equipos de formación corporativos pueden publicar nuevos materiales en línea para que los gerentes de las tiendas los descarguen e impriman
- Las facturas se escanean, se introducen a través de SMARTsend y se visualizan y aprueban en línea sin necesidad de teclear de forma manual
- Se puede acceder a los informes en línea y comprobar el número de copias, la tipología y el autor de las mismas, de manera que la oficina corporativa puede realizar un seguimiento de la salida de documentos
- Al poder acceder de forma remota a la información de uso de los equipos, Dillard's está descubriendo tendencias y anomalías en la salida de documentos
- La prensa iGen3 permite enviar publicidad personalizada a los clientes. Capaz de producir casi el doble de impresiones por hora y de gestionar diferentes materiales de impresión, la prensa iGen3 multiplica la productividad y la versatilidad y proporciona resultados de calidad offset
- Para los carteles de "artículo destacado", Dillard's utiliza sus prensas de color digital DocuColor para imprimir bajo demanda, reduciendo los costes por impresión de 1,54 \$ a 28 centavos

### Resumen

#### El reto

- Agilizar la distribución de las directivas de los artículos promocionales
- Automatizar los procesos de flujo de trabajo
- Aumentar la eficiencia y reducir los costes operativos
- Disminuir el derroche de papel que se produce en muchas de las tiendas

#### La solución

- Sistemas multifunción Xerox® conectados en red
- Dispositivos multifunción Xerox® en color
- Software de direccionamiento de imágenes Xerox® SMARTsend
- DocuShare, software de depósito de documentos de Xerox®
- Software para la gestión remota de los equipos internos de las tiendas
- Servidores en todas las tiendas
- Prensas de color digital Xerox® DocuColor
- Una prensa de producción digital Xerox® iGen3

#### Los resultados

- Agilización y automatización de los procesos en los departamentos funcionales más importantes
- Ahorro significativo con el paso de la impresión centralizada a la impresión bajo demanda
- Reducción de los plazos de producción
- Mayor productividad y versatilidad
- Resultados de calidad offset
- Mayor precisión, reducción del tiempo y del coste de la documentación de contratación de RR.HH.
- Mayor calidad del merchandising y uniformidad en todas las tiendas

**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 obtener más información sobre cómo ayudamos a los principales minoristas, visite [www.xerox.com/services](http://www.xerox.com/services).**

