

Fornecimento de processos que melhoram a eficiência, economizam tempo e cortam custos para a Dillard's.



“A Xerox revelou um número de oportunidades para nós na avaliação inicial detalhada. À medida em que nossas necessidades desenvolvem, eles conseguem responder com percepções e serviços apropriados. É muito bom ter a Xerox com a gente em nossa jornada de melhoria do processo.”

– Kent Wiley
Vice-presidente, Treinamento e Suporte
Dillard's, Inc.

Histórico

No mundo extremamente competitivo das vendas no varejo, a Dillard's, Inc., estabelecida há mais de 60 anos, é uma das varejistas de maior sucesso nos EUA. Atualmente, de sua sede em Little Rock, Arkansas, a Dillard's opera aproximadamente 320 lojas em 29 estados e gera vendas anuais de mais de US\$7,3 bilhões.

O desafio

Na Dillard's, a distribuição de diretrizes para mercadorias precisava de reformulação. Essas diretrizes forneciam para cada loja informações sobre a disposição de novos produtos, posicionamento de sinalizações e outros requisitos que asseguram qualidade e consistência nas lojas. Como elas usavam fotografias digitais e uma quantidade considerável de cor, a transmissão de grandes arquivos eletrônicos se tornou um desafio. Como resultado, a Dillard's imprimia as diretrizes todos os meses em Fort Worth, Texas, e enviava por correio várias versões para atender às diversas configurações das lojas. Esse processo ineficiente em geral precisava de três semanas e, além disso, não havia flexibilidade para fazer as atualizações de última hora.

Afora o desafio da distribuição, os processos de fluxo de trabalho caros e manuais relacionados a contas a pagar, recursos humanos, auditorias, inventário e demais não se beneficiavam das tecnologias de sistemas de escritório mais recentes.

Para manter o seu domínio, a Dillard's também desejava encontrar uma solução para o problema de descarte de papel que acontecia em várias lojas. Os processos de contratação repletos de documentação contribuíam muito para essa ineficiência. Quando um associado da Dillard's é contratado, mais de 20 formulários diferentes são preenchidos e armazenados. Em uma empresa que contrata mais de 10.000 associados de vendas em um ano, isso é uma carga imensa de papel.

É óbvio que a Dillard's previa soluções inovadoras para os desafios de fluxo de trabalho e impressão de documentos. A Dillard's fez uma parceria com a Xerox para desenvolver um plano abrangente para ajudar na transformação de vários processos importantes de documento.

Fluxos de trabalho simplificados e automatizados.

Qualidade e consistência melhoradas.

A solução

Para fornecer um panorama detalhado e preciso dos processos comerciais da Dillard's, realizamos uma Avaliação de documentos de escritório que incluiu uma análise de custo e hipótese de economia. Ela demonstrou os benefícios financeiros de adotar novas tecnologias.

As tecnologias recomendadas para a Dillard's foram:

- Sistemas em rede de multifuncionais da Xerox® para substituir copiadoras analógicas antigas, impressoras independentes e aparelhos de fax em canais de revenda, divisões e na sede
- Dispositivos multifuncionais em cores Xerox® para simplificar a distribuição de diretrizes de atividades promocionais
- Software de roteamento de imagem Xerox® SMARTsend® para digitalizar processos comerciais importantes e eliminar a impressão desnecessária de documentos quando não se precisa da cópia física
- DocuShare®, o software de repositório de documentos da Xerox®
- Software para gerenciamento remoto de equipamentos nas lojas
- Servidores em cada loja para processar arquivos grandes com software de replicação no escritório central da empresa para a transmissão simultânea e no mesmo dia dos arquivos
- Impressoras digitais em cores Xerox® DocuColor® para manusear trabalho de volume médio normalmente produzido com offset
- Uma impressora digital de produção Xerox® iGen3® 110 na sede corporativa para saída de alto volume

Os resultados

Com a impressora iGen3, nosso cliente obteve uma economia significativa na produção de sinalização de qualidade superior. A transmissão eletrônica de diretrizes melhorou

os tempos de execução da produção, reduziu os custos de papel e postagem e obteve resultados impressionantes:

- O repositório DocuShare baseado na Web da Dillard's fornece acesso imediato a milhares de painéis publicitários de mercadorias
- Cada loja pode visualizar e transferir arquivos por download
- As equipes de contabilidade usam o SMARTsend para digitalizar faturas em papel, eliminando os processos em microficha que consomem muito tempo
- Com DocuShare, os gerentes de loja acessam a pasta "Pacote de novas contratações" on-line para imprimir formulários claros, nítidos e atualizados, e as equipes de treinamento corporativo publicam on-line os novos materiais de aprendizagem para serem recuperados e impressos pelos gerentes das lojas
- Faturas caras são digitalizadas, inseridas através do SMARTsend, visualizadas e aprovadas on-line, eliminando o fechamento manual
- Os relatórios são acessados on-line, incluindo o número de cópias, tipo e a pessoa que realizou as cópias, de forma que o escritório da empresa pode monitorar a produção de documentos
- Com o acesso remoto à utilização dos equipamentos, a Dillard's está descobrindo tendências e anomalias na produção de documentos
- A iGen3 proporciona a oportunidade para a comunicação 1:1 aos clientes. Produzindo praticamente duas vezes mais impressões por hora e utilizando diversos materiais, a iGen3 aumenta a produtividade, a versatilidade e proporciona resultados de qualidade offset
- Para sinalizações de "item importante" em quatro cores, a Dillard's usa as impressoras digitais em cores DocuColor para fazer impressão sob demanda, reduzindo os custos de US\$1,54 por impressão para 28 centavos de dólar

Resumo do estudo de caso

O desafio

- Simplificar a distribuição de diretrizes para mercadorias
- Automatizar processos de fluxo de trabalho
- Melhorar eficiências e custos operacionais
- Reduzir o descarte de papel apresentado em várias lojas

A solução

- Sistemas em rede de multifuncionais Xerox®
- Dispositivos multifuncionais em cores Xerox®
- Software de roteamento de imagem Xerox® SMARTsend
- DocuShare, software de repositório de documentos da Xerox®
- Software para gerenciamento remoto de equipamentos nas lojas
- Servidores em cada loja
- Impressoras digitais em cores Xerox® DocuColor
- Uma impressora digital de produção Xerox® iGen3

Os resultados

- Processos simplificados e automatizados nos departamentos funcionais importantes
- Economia significativa na mudança da impressão centralizada para a impressão sob demanda
- Tempo de execução melhorado para produção
- Produtividade e versatilidade aumentadas
- Resultados de qualidade offset
- Precisão melhorada, tempo e gasto reduzidos para documentação de contratação de RH
- Qualidade e consistência de atividades promocionais melhoradas nas lojas

Sobre Xerox Services. A Xerox Corporation é líder mundial em processos de negócios, tecnologia da informação e em terceirização de serviços de documentos. A combinação singular de nosso conhecimento da indústria e nossa capacidade de implementação mundial ajuda sua empresa a reduzir custos, agilizar processos operacionais e aumentar receitas enquanto abre caminho para você se concentrar no que você faz de melhor: seu negócio real.

Para obter mais informações sobre como ajudamos os varejistas líderes, visite www.xerox.com/services.

