

Des solutions plus efficaces, plus rapides et plus économiques pour Dillard's.



« Dès la première évaluation approfondie, Xerox a décelé pour nous plusieurs opportunités. Ils sont parvenus à proposer des idées et des services adaptés à nos nouveaux besoins. C'est vraiment formidable de pouvoir compter sur eux pour améliorer nos processus. »

– Kent Wiley
Vice-président, Formation et Support
Dillard's, Inc.

La situation

Sur un marché de la vente au détail où la concurrence est féroce, Dillard's Inc., fondée il y a plus de 60 ans, est l'une des plus grandes chaînes de magasins américaines. Basée à Little Rock, en Arkansas, Dillard's compte environ 320 magasins dans 29 États pour un chiffre d'affaires annuel de plus de 7,3 milliards de dollars.

L'enjeu

La transmission des directives de commercialisation nécessitait d'être réorganisée au sein de Dillard's. Ces directives délivrent à chaque magasin des informations sur les nouveaux produits à promouvoir, l'emplacement de la signalétique et d'autres consignes qui assurent la qualité et l'homogénéité entre les magasins. Elles sont accompagnées de photos numériques qui utilisent énormément de couleurs, à tel point que l'envoi de fichiers électroniques volumineux est rapidement devenu un véritable défi. Dillard's a donc décidé d'imprimer ces directives chaque mois à Fort Worth, au Texas, et d'envoyer par courrier plusieurs versions adaptées aux différentes configurations de magasins. Cette méthode s'est révélée inefficace, car elle nécessitait généralement trois semaines et ne permettait pas d'apporter des modifications de dernière minute.

Outre ce problème de transmission des directives, les processus de workflow manuels et coûteux liés, entre autres, aux comptes fournisseurs, aux ressources humaines, aux audits et aux stocks, ne bénéficiaient pas des toutes dernières technologies bureautiques.

Pour conserver sa suprématie, Dillard's souhaitait également résoudre le problème du gaspillage de papier rencontré dans plusieurs de ses magasins. La quantité de papier utilisée dans le cadre du processus d'embauche est un bon exemple de gaspillage. Lorsqu'un nouvel agent est recruté par Dillard's, plus de 20 formulaires différents sont remplis et archivés. Pour une entreprise qui embauche plus de 10 000 agents par an, cela représente une quantité de papier considérable.

Dillard's a donc envisagé des solutions innovantes pour résoudre ces problèmes d'impression et de flux de production documentaire. L'entreprise a fait appel à Xerox pour élaborer un programme complet visant à transformer plusieurs processus documentaires très importants.

Des flux de production rationalisés et automatisés.

Une meilleure qualité et une plus grande homogénéité.

La solution

Pour avoir une vue précise et détaillée des processus métier de Dillard's, nous avons effectué une évaluation des documents de bureau axée notamment sur une analyse des coûts et les possibilités d'économies. Cette évaluation a démontré les avantages financiers induits par l'adoption de nouvelles technologies.

Nous avons donc recommandé à Dillard's les technologies suivantes :

- Des systèmes multifonctions réseau Xerox® pour remplacer les anciens copieurs analogiques, les imprimantes autonomes et les télécopieurs utilisés dans les magasins et les divisions, ainsi qu'au siège social.
- Des systèmes multifonctions couleur Xerox® pour rationaliser la transmission des directives de commercialisation.
- Le logiciel de routage de documents Xerox® SMARTsend® pour numériser les principaux processus métier et éliminer le gaspillage lorsque des copies papier s'avèrent inutiles.
- Le logiciel de gestion de contenu Xerox® DocuShare®.
- Une solution logicielle pour la gestion à distance des équipements des magasins.
- Des serveurs dans chaque magasin pour gérer les fichiers volumineux ainsi qu'une solution logicielle de réplication au siège social pour la transmission simultanée de fichiers.
- Des presses numériques couleur Xerox® DocuColor® pour les tâches de moyen volume imprimées généralement avec offset.
- Une presse de production numérique Xerox® iGen3® 110 destinée au siège social pour les volumes d'impression élevés.

Les résultats

Grâce à la solution iGen3, Dillard's produit à présent une signalétique beaucoup plus économique et de meilleure qualité.

La transmission électronique des directives a également permis d'accélérer la production et de diminuer les coûts en papier et les frais d'expédition, en plus des avantages suivants :

- Le référentiel Web DocuShare de Dillard's permet d'accéder immédiatement à des milliers de PLV.
- Chaque magasin peut consulter et télécharger des fichiers.
- Les équipes comptables utilisent SMARTsend pour numériser les factures papier et gagnent du temps par rapport au fastidieux système de microfiches.
- Avec DocuShare, les responsables de magasins peuvent accéder en ligne au dossier d'embauche et imprimer ainsi des formulaires à la fois clairs, précis et actualisés. Les équipes de formation peuvent également mettre en ligne de nouveaux outils pédagogiques à disposition des responsables pour qu'ils puissent les récupérer et les imprimer.
- Les factures sont numérisées, entrées dans SMARTsend, consultées et approuvées en ligne, ce qui évite les erreurs de saisie.
- Les rapports, dans lesquels figurent notamment le nombre et le type de copies, ainsi que le nom de la personne qui les a réalisées, sont accessibles en ligne. Le siège social peut ainsi surveiller plus facilement les impressions de documents.
- Avec la gestion à distance des équipements, Dillard's peut observer les tendances et les anomalies liées à l'impression de documents.
- La presse iGen3 facilite le publipostage. En garantissant près de deux fois plus d'impressions par heure et en prenant en charge plusieurs supports, cette solution augmente la productivité et offre davantage de polyvalence pour des résultats de qualité offset.
- Pour la signalétique clé tout en couleur, Dillard's utilise des presses numériques couleur DocuColor pour les impressions à la demande et réduit ainsi ses coûts de 1,54 dollar par impression à 28 cents.

Résumé de l'étude de cas

L'enjeu

- Rationaliser la transmission des directives de commercialisation
- Automatiser les processus de workflow
- Améliorer l'efficacité et réduire les coûts d'exploitation
- Réduire le gaspillage de papier dans plusieurs magasins de la chaîne

La solution

- Systèmes multifonctions Xerox® en réseau
- Systèmes multifonctions couleur Xerox®
- Logiciel de routage de documents Xerox® SMARTsend
- Logiciel de gestion de contenu Xerox® DocuShare
- Solution logicielle pour la gestion à distance des équipements des magasins
- Serveurs dans chaque magasin
- Presses numériques couleur Xerox® DocuColor
- Presse de production numérique Xerox® iGen3

Les résultats

- Processus rationalisés et automatisés dans tous les principaux services de l'entreprise
- Économies considérables avec l'impression à la demande au lieu de l'impression centralisée
- Production plus rapide
- Meilleure productivité et davantage de polyvalence
- Résultats de qualité offset
- Documents d'embauche moins coûteux, plus clairs et facilement accessibles
- Commercialisation plus efficace et meilleure homogénéité entre les magasins

A propos des Services de Xerox. Xerox est l'un des leaders mondiaux en matière de processus métier, de technologie de l'information et de services de gestion documentaire. Alliant l'expertise et des capacités opérationnelles au niveau mondial, nous vous permettons de réduire vos coûts, de rationaliser vos processus opérationnels, d'améliorer vos résultats afin de concentrer vos efforts sur ce que vous faites de mieux : votre cœur de métier.

Pour de plus amples informations sur ce que nous pouvons apporter aux grands groupes de distribution, consultez notre site www.xerox.fr/services.

