

# Belk mejora la experiencia del cliente con Workforce Management y Analytics de Reflexis



## ANTECEDENTES

Belk es una tienda por departamentos de moda de propiedad privada con ubicaciones en 16 estados. La compañía está comprometida a servir a sus comunidades con moda para toda la familia, cosméticos, decoración del hogar y más.



Reflexis nos permite tomar grandes cantidades de datos, ponerlos en formatos fácilmente traducibles y comprensibles y generar discusiones basadas en hechos con los gerentes de tienda que permiten una mejor toma de decisiones. //

*-Director de Gestión de Fuerza Laboral, Belk*

## RETOS DE LA COMPAÑÍA

Para servir de forma eficaz a los clientes modernos, Belk buscó ofrecer una experiencia omnicanal satisfactoria y sin problemas. Por lo tanto, revisó sus procesos de gestión laboral y decidió alinear mejor la cobertura del piso de ventas con la demanda de los clientes, para mejorar la experiencia de compra.

Belk sintió que era fundamental implementar una solución de gestión laboral centralizada para su fuerza laboral ampliamente distribuida. Esto permitiría una supervisión eficaz del trabajo de la tienda; también mejoraría el compromiso de los empleados y compradores y proporcionaría una mejor calidad de vida laboral a los empleados. Belk también necesitaba un sistema que pudiera adaptarse a cambios complejos en la programación de horarios laborales, recopilando y analizando una amplia gama de datos de la fuerza laboral y de los clientes de las aplicaciones ya existentes.

## SOLUCIÓN

Después de evaluar a varios proveedores de software líderes, Belk seleccionó Workforce Scheduler de Reflexis™ para presupuestar, pronosticar y programar la fuerza laboral con Employee Self-Service™ y Advanced Analytics and Reporting™. Belk creía que este enfoque unificado, liberaría a los gerentes y permitiría a los empleados ser más efectivos, lo que conduciría a mejores interacciones con los clientes. Belk también quedó impresionado por la funcionalidad, la facilidad de uso y la alta capacidad de configuración de Reflexis, que satisface las necesidades únicas de las tiendas. Además, Reflexis tiene un historial de implementaciones rápidas y excelente servicio al cliente.

## BENEFICIOS

Después del despliegue, hubo una serie de beneficios cuantitativos y cualitativos, que incluyeron:

- Mejor alineación de la cobertura del piso con la demanda: utilizando los objetivos de rentabilidad de Belk y los datos de los clientes y la fuerza laboral, Workforce Scheduler genera pronósticos más precisos del tráfico de la tienda. Belk puede programar el número correcto de personas durante los períodos pico del día, para reducir los niveles empleados durante las horas más lentas.
- Facilidad, equidad y precisión en la programación: para los gerentes, Reflexis agiliza el proceso de redacción y edición de horarios. Con el Autoservicio para empleados, estos pueden participar en el proceso de programación, permitiendo que los gerentes tengan en cuenta sus preferencias y la equidad en la programación, con los días u horas libres requeridos.

Belk también obtuvo un ROI significativo. Durante la fase de implementación, Belk comparó el desempeño de las tiendas con Reflexis con aquellas que aún no habían implementado las soluciones. Encontraron que las tiendas que lo usaban tenían:

- Un aumento de 80 puntos básicos en las ventas, que se traduce en un aumento anual en las ventas de aproximadamente 31 millones de dólares.
- Una redistribución de nómina anual de 5 millones de dólares. Esto incluye redistribuir las horas cuando Belk más las necesita y reducir las entradas de los empleados fuera de horario.

- Una reducción de 1.7 millones de dólares en la nómina anual, al reducir las variaciones en las pausas para comer y los registros de llegada de ocho minutos por turno a menos de un minuto.
- Un aumento de 500 puntos básicos en las puntuaciones de servicio al cliente. Los clientes encuestados en las tiendas que aún no usaban Reflexis, obtuvieron alrededor del 74% en la categoría de altamente satisfechos, en comparación con el 78% en las tiendas que ya usaban Reflexis.

En general, Reflexis ha permitido a Belk involucrar mejor a los empleados, aumentar la rentabilidad y optimizar los procesos de programación. Y por eso, a través de un mayor empoderamiento y una mejor moral, los empleados están más comprometidos y son más efectivos en sus trabajos. En última instancia, esto significa una mejor experiencia para el cliente.

## RESUMEN

- Mejor alineación de la mano de obra con la demanda de clientes
- Reducción anual de nómina de 1.7 millones de dólares
- Redistribución anual de nómina de 5 millones de dólares

## SOBRE REFLEXIS

Reflexis ha ayudado a más de 275 retailers, restaurantes, bancos y hoteles de todo el mundo a simplificar sus operaciones, optimizar el gasto laboral y mejorar la ejecución del trabajo. La plataforma de trabajo en tiempo real Reflexis ONE™, agiliza la gestión de tareas y personal, mejora la visibilidad para los gerentes y le brinda una experiencia superior al cliente.



Para más información, visite [www.reflexisinc.com/es](http://www.reflexisinc.com/es).  
Teléfono: +52 55 4170-3922 ó +57 300 417 4075 // E-mail:  
[maria.salazar@zebra.com](mailto:maria.salazar@zebra.com)