

Burlington Stores mejora su cumplimiento y agiliza su comunicación con Reflexis



ANTECEDENTES

En 1924, Burlington Stores abrió como un mayorista de abrigos para damas y trajes juveniles. La empresa evolucionó en un retailer de ropa de diseñador, zapatos, accesorios, productos para bebés y muebles para el hogar. Al 2021, operan 761 tiendas en los Estados Unidos. Durante su expansión a nuevas categorías de productos y apertura de nuevas tiendas, siempre priorizó la entrega de valor a los clientes.



El sistema de circuito cerrado nos ha permitido agilizar la comunicación y reducir el volumen de correo electrónico de la empresa a la tienda. El sistema permite que los gerentes y asociados de las tiendas reduzcan el tiempo dedicado a trabajar en tareas y papeleo menos productivos para que puedan pasar más tiempo en el piso de ventas ayudando a los clientes e impulsando el aumento de las ventas. //

-Vicepresidente de tiendas de Burlington Stores

RETOS DE LA COMPAÑÍA

Como la mayoría de los retailers en crecimiento, a medida que Burlington Stores agregaba nuevas ubicaciones, era cada vez más difícil garantizar la ejecución coherente de las iniciativas corporativas, como la creación de nuevos displays, promociones y lanzamientos de productos. La empresa también necesitaba garantizar que, en el caso de necesitar retirar productos, esto se hiciera de manera ágil. Burlington Stores utilizaba principalmente el correo electrónico para comunicar las tareas impulsadas desde la oficina central a las ubicaciones, pero descubrió que este método no podía permitir la gestión del cumplimiento entre cadenas. Algunas directivas de las tiendas no estaban autorizadas; otros no estaban alineados con la estrategia corporativa.

Además, si un correo electrónico estaba incompleto o tenía información incorrecta, la empresa tenía que enviar un mensaje correctivo. Los gerentes de tienda a veces recibían varios correos electrónicos de actualización sobre el mismo proyecto, lo que podría causar confusión sobre qué hacer y cuándo. Y una vez que se enviaba una iniciativa, a la oficina central le costaba mucho trabajo confirmar qué tiendas habían completado o no una tarea asignada. Luego, Burlington Stores decidió priorizar la mejora de las operaciones y la ejecución de la estrategia corporativa. Por lo tanto, necesitaba una solución de ejecución para coordinar la planificación, agilizar la comunicación, medir el estado de finalización de las tareas y monitorear el cumplimiento.

SOLUCIÓN

Después de una revisión exhaustiva, Burlington Stores seleccionó las soluciones de inspección Real-Time Task Manager™ y Q-Walk de Reflexis™. Estas aplicaciones escalables y configurables aumentan la productividad operativa en la tienda y garantizan la ejecución coherente de la estrategia de retail. Reflexis también ofreció un historial de implementaciones puntuales y dentro del presupuesto. El Real-Time Task Manager ayuda a las tiendas Burlington a optimizar la planificación corporativa. Los gerentes ya no planifican iniciativas (como lanzamientos de nuevos productos y promociones) de forma aislada, sino que antes de lanzar un proyecto, se evalúa el efecto sobre la carga de trabajo de cada tienda y si una tiene una semana con mucho trabajo, los proyectos de menor prioridad se pueden reprogramar fácilmente para evitar sobrecargarla. Burlington Stores le permite a los gerentes tener acceso móvil a Q-Walk para que puedan garantizar el cumplimiento y aumentar la productividad. Los gerentes regionales y de distrito realizan inspecciones y auditorías de las tiendas, e informan desde el piso de ventas a la oficina central en tiempo real. Esto deja a los gerentes más tiempo para guiar a los empleados y ayudar a los clientes.

RESULTADOS

La implementación de Reflexis se configuró para respaldar los procesos de negocio específicos de Burlington Stores y tomó 15 semanas. Poco después de la finalización, la empresa vio beneficios, incluida una mejora de la productividad y mayores niveles de cumplimiento y finalización de tareas. Los gerentes también pueden monitorear métricas clave y responder de manera proactiva utilizando mejores prácticas.

Después de la puesta en marcha, Burlington Stores recopiló y analizó datos para determinar beneficios duros y blandos. Anteriormente, el cálculo del cumplimiento era difícil, ya que dependía de un proceso de recopilación de información engorroso y desafiante, que involucraba largos informes e hilos de correo electrónico. Pero ahora, Burlington Stores puede monitorear los niveles de cumplimiento en tiempo real en todas las tiendas, administrar por excepción y enfocarse en los problemas y oportunidades más importantes.

Después de un año, Burlington Stores identificó los siguientes beneficios:

- Cumplimiento de tareas del 94% en todas las tiendas

- Reducción del 95% en el correo electrónico de la empresa a las tiendas
- Retirada de productos: la mercancía se retira de los estantes en todo el país en cuestión de horas
- Mayor eficiencia para los gerentes: recorridos realizados a través de dispositivos móviles en lugar de papel, las tareas se priorizan hasta dos semanas antes de lo programado
- Visibilidad en tiempo real de quién ha (y no) completado rebajas, movimientos de piso y otras tareas impulsadas por la oficina central

En la década posterior al lanzamiento, Burlington Stores ha visto beneficios continuos al asociarse con Reflexis. La empresa ha seguido invirtiendo en mejorar la gestión de tareas y la ejecución de la tienda.

RESUMEN

- 94% de cumplimiento de actividades en todas las tiendas con visibilidad, en tiempo real, de la ejecución de proyectos
- 95% de reducción de envío de correos electrónicos desde el corporativo hacia las tiendas
- Retiro de mercancías ejecutado en horas a nivel nacional

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.



REFLEXIS

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