

## Vera Bradley

### Besprochene Reflexis Lösungen

- Task Manager™
- StoreWalk®
- Workforce Manager
- Advanced Analytics & Reporting

### Kurzinformationen

- Mehr als 200 Geschäfte und 36.000+ Mitarbeiter

### Handel

- Soft Goods



*„Durch die Applikationen von Reflexis Systems ist das Filial-personal viel besser organi-siert und kann sich voll und ganz auf den Kunden konzen-trieren.“*

**- Sara Lauer, Director Multi-Channel Sales Operations bei Vera Bradley**

Vera Bradley, Inc. ist ein führender amerikanischer Designer von Handtaschen, Gepäckstücken, Reiseutensilien, Brillen, Briefpapier, Geschenken und Acces-soires für Frauen. Das Unternehmen wurde 1982 von den Freundinnen Barbara Bradley Baekgaard und Patricia R. Miller gegründet. Die Marke bietet mit ihrem unverwechselbaren Design und weltläufigen Stil Frauen aller Altersgruppen die Möglichkeit, sich mit farbenfrohen Accessoires zu schmücken.

Vera Bradley begann ursprünglich als Einzelhändler mit 16 Filialen. Nach einem rasanten Wachstum betreibt das Unternehmen mittlerweile über 120 eigene Factory Stores (Fabrikverkauf) und Full-Line Stores (Vollsortiment).

Die Firmenphilosophie von Vera Bradley ist, sich als beste Freundin der Frau zu positionieren. Wenn eine Kundin das Geschäft betritt, soll sie sich fühlen, als wür-de sie eine lange nicht gesehene Freundin begrüßen. Während das Unternehmen wuchs, erkannte die Unternehmensführung, dass die bis dahin verwendeten Sys-teme die Fähigkeit der Filialleiter und Mitarbeiter beeinträchtigte, diese Vision ein-zulösen.

## Projektübersicht

Als das Unternehmen wuchs, wurde der Bedarf an einem Die Nutzung von E-Mails für die Kommunikation von Filialaktivitäten beeinträch-tigte den Kundenservice, da

- die Mitarbeiter der Zentrale zu den unterschiedlichsten Tageszeiten Auf-gaben an die Filialen sendeten.
- die Kommunikation oft nicht eindeutig war und ständig Updates folgten.
- Regionalleiter durch Weiterleitung von E-Mails für Verwirrung sorgten.
- die Zentrale keinen Einblick in das Umsetzungsniveau der Filialen hatte.

Ein weiterer Grund für einen schlechten Service war die Nutzung von Tabel-lenkalkulationen zur Erstellung der Dienstpläne. Jede Filiale musste wöchent-lich acht verschiedene Arbeitsblätter für Arbeitsvorgänge wie Mitarbeiter-planung und Gehaltsabrechnung verwenden. Dies bedeute unter anderem, dass

- Filialleiter 5-15 Stunden pro Woche für die Erstellung von Dienstplänen benötigten.
- die Zeitpläne nicht immer der Kundennachfrage oder Hauptgeschäfts-zeiten angepasst waren.
- es Bedenken bezüglich der Nichteinhaltung von Arbeitsgesetzen durch die handschriftlich verfassten Pläne gab.
- Filialleiter viel Zeit für das Überprüfen von Dienstplänen und dem Geneh-migen von Schichtwech-seln aufwendeten.

## Projektumsetzung und -resultate

Vera Bradley beauftragte Reflexis Systems mit der Lösung seiner betrieblichen Herausforderungen und der Verbesserung der Kundenbindung. Innerhalb von sieben Monaten waren die Softwareanwendungen Task Manager™ (Aufgaben-management), Workforce Manager™ (Kostenplanung, Prognosen, Einsatz-planung von Mitarbeitern und Employee Self-Service) und Advanced Analytics and Reporting™ (Berichtswesen) implementiert. Die Vorteile waren nahezu unmit-telbar zu spüren:

- Filialleiter sehen nun Aufgaben nach Prioritäten geordnet auf einem stets aktuellen Dashboard.
- Aufgaben und Kommunikation werden geprüft und von sogenannten „Gatekeepern“ in der Zentrale genehmigt, um eine Überlastung der Filialen zu vermeiden.
- Ändern sich Informationen, werden sie automatisch in der ursprünglichen Aufgabe aktualisiert.
- Die Zentrale hat nun Transparenz zum Umsetzungsniveau der Filialen und kann, wenn nötig, nach dem Ausnahmeprinzip managen.
- Das E-Mail-Volumen wurde um 95 % reduziert und 10 Postfächer pro Filiale fielen weg.
- Der Zeitaufwand, den Leiter in umsatzstarken Filialen für das Erstellen von Dienstplänen aufwenden mussten, verringerte sich auf 30 Minuten.
- Dienstpläne werden basierend auf genauen Prognosen zur Kundennach-frage automatisch erstellt.
- Die optimierten Dienstpläne entsprechen den Arbeitsgesetzen und den Geschäftsrichtlinien.
- Mitarbeiter können Dienstpläne nun auf mobilen Endgeräten ansehen und Schichtwechsel gemäß den Geschäftsrichtlinien vornehmen.

## Return on Investment

Vera Bradley verzeichnete eine nahezu augenblickliche Verbesserung der rendite-relevanten Kennzahlen zu Personalkosten, Umsetzung und Service:

- Erledigung der von der Zentrale ausgegebenen Aufgaben zu 95 % oder mehr (Anstieg von zuvor 40 %).
- Eine um 25-50 % verbesserte Effizienz der Dienstpläne (Personalzuweisung gemäß Nachfrage).
- Die Filialen sparen 15 Stunden wöchentlich und haben so mehr Zeit für den Verkauf.
- Gehaltseinsparungen in Höhe von 6 % jährlich.
- Faire und gleichberechtigte Dienstpläne mit pünktlicher Bereitstellung für Mitarbeiter.
- Einhaltung der Arbeitsgesetze (Vermeidung von Rechtsstreitigkeiten).
- Gewinnung von Neukunden verbesserte sich um 2 %.

## Analysieren und Berichte erstellen nach Herzenslus

Mit der Softwareanwendung Advanced Analytics and Reporting™ von Reflexis Systems kann Vera Bradley aussagekräftige Berichte zu vielfältigen Personal- und Geschäftsvorgängen erstellen und untereinander teilen. Hierzu wird auf historische und aktuelle Daten aus den Anwendungen Task Manager™, Workforce Manager™, Employee Self-Service™, Time & Attendance™ und, nach Implementierung, StoreWalk®, zurückgegriffen.

„Unsere Filialleiter lieben den Reflexis Workforce Manager, weil er so schnell, intuitiv und effizient ist. Mit Reflexis Reporting können Filialleiter Über- und Unterbelastungen überprüfen; die Zentrale wiederum kann Möglichkeiten zur weiteren Optimierung von Dienstplänen identifizieren.“  
- Sara Lauer