

Con las Soluciones Reflexis, la Cadena Vera Bradley Mejora la Comunicación con sus Tiendas lo cual les Permite Enfocarse Más en sus Clientes

## Soluciones Reflexis Discutidas

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

## Datos de Interés

- Más de 160 tiendas & 3.000+ empleados

## Vertical de Retail

- Soft Goods



*“La misión de la compañía es ser la mejor amiga de las mujeres. Cuando un cliente entra a una de nuestras tiendas, queremos que se sienta como si se estuviera reencontrando con un antiguo amigo”*

**- Sara Lauer, Directora de Operaciones de venta multicanal de Vera Bradley**

Vera Bradley, Inc. es una marca líder de diseño de bolsos y accesorios para mujer, maletas y artículos de viaje, anteojos, artículos de papelería y regalos. Fundada en 1982 por las amigas Barbara Bradley Baekgaard y Patricia R. Miller, los diseños icónicos y los estilos versátiles brindan a mujeres de todas las edades una manera colorida de utilizar accesorios. Vera Bradley comenzó originalmente como una compañía mayorista, sin embargo, en la actualidad, opera más de 120 fábricas propias y tiendas de línea completa. “Comenzamos con 16 tiendas y crecimos muy rápidamente”, dijo. Mientras la compañía crecía, sus líderes se dieron cuenta de que los sistemas antiguos estaban obstaculizando la capacidad de los gerentes de las tiendas y de los asociados de cumplir su misión.

## Correo Electrónico: No es el mejor amigo de las mujeres

El uso del correo electrónico para comunicar iniciativas corporativas confundía a los gerentes de las tiendas y, como consecuencia, reducía la atención al cliente:

- Cualquier miembro del equipo corporativo enviaba tareas a distintas tiendas en diferentes momentos del día.
- La comunicación no era siempre clara y, muchas veces, se enviaban actualizaciones de la misma tarea.
- Los gerentes regionales agravaban la confusión al reenviar los correos electrónicos.
- Al equipo corporativo le faltaba visibilidad acerca de qué tiendas habían tomado qué medidas y cuándo.

**“Descubrimos que las tiendas recibían correos electrónicos de varios departamentos”, comenta Lauer. “Los empleados de las tiendas tenían que dejar de atender clientes para responder varios correos electrónicos en distintos momentos del día. No sabíamos lo que estaban diciendo ni lo que se les pedía a las tiendas. Era muy difícil para las tiendas distinguir lo que tenían que hacer entre toda esa información. Los gerentes necesitaban 1 o 2 horas al día solamente para leer los correos electrónicos. Además, se les pedía participar en conferencias telefónicas en distintos momentos del día”.**

## Hojas de Cálculo para Programación de Turnos: ocho por semana y no adaptadas a los picos de ventas

Otra área de ineficiencia y causa de reducción de la atención al cliente era el uso de hojas de cálculo para programar los turnos de trabajo de los empleados en tienda. Cada tienda tenía que usar ocho hojas de cálculo distintas por semana para realizar los procesos de operaciones laborales, como programación y nómina de pagos. El uso de hojas de cálculo tenía muchas desventajas, incluyendo:

- Los gerentes de tienda dedicaban entre 5 y 15 horas por semana por punto de venta para elaborar el cronograma de trabajo.

- El cronograma de trabajo no siempre estaba adaptado a la demanda de los clientes, incluyendo los picos de ventas.
- El incumplimiento de las hojas escritas manualmente con las leyes laborales era otra preocupación.
- Los gerentes dedicaban mucho tiempo buscando horarios y aprobando cambios de turnos para los asociados.

Vera Bradley contrató a Reflexis para que resolviera sus desafíos operativos y ayudara con la captación de clientes. En un plazo de siete meses, la compañía implementó Reflexis Task Manager, Reflexis Workforce Manager (presupuesto, pronóstico, programación laboral y auto-servicio del empleado) y Reflexis Advanced Analytics & Reporting. Los beneficios fueron casi inmediatos:

### Beneficios del Administración de Tareas

- Los gerentes de las tiendas ahora pueden visualizar las tareas por orden de prioridades en un panel de control actualizado.
- Las tareas y las comunicaciones se revisan para controlar la claridad y son aprobadas por gatekeepers corporativos para evitar sobrecargar a las tiendas.
- Cuando la información cambia, esta se actualiza automáticamente de acuerdo con la tarea original.
- Ahora, el equipo corporativo puede visualizar lo que cada tienda hace y gestionar por excepción.
- Reducción del 95% del volumen de correos electrónicos y eliminación de 10 buzones de entrada por tienda.

### Beneficios de Programación Laboral y Autoservicio del Empleado

- El tiempo para que los gerentes en tienda de gran volumen elaboren los cronogramas se redujo a 30 minutos.
- Los cronogramas de trabajo se generaron automáticamente basándose en pronósticos precisos de demanda de clientes.
- Los cronogramas de trabajo optimizados cumplen con las leyes laborales y reglamentos comerciales.

- Los empleados en tienda pueden visualizar el cronograma y los cambios de turno dentro de las políticas empresariales en sus dispositivos móviles.

## El Resultado: Reducción de los gastos laborales, mejor ejecución y mejor atención al cliente

“Con las soluciones de Reflexis, las tiendas están mucho más organizadas y pueden enfocarse en el cliente”, comenta Lauer. “A los gerentes de las tiendas les encanta Reflexis Workforce Manager porque es muy rápido, intuitivo y eficiente. Con el reporteador de Reflexis, los gerentes de tiendas pueden revisar horas de alta y baja demanda y el equipo corporativo puede identificar oportunidades para continuar optimizando los horarios”.

Las métricas de Retorno de la Inversión que Vera Bradley experimentó fueron casi inmediatas:

- 95% o más de las tareas corporativas completadas según el plan (incremento sobre la base del 40%).
- Una mejora del 25% al 50% en la eficacia de la programación (asignación del trabajo según la demanda).
- 15 horas por semana libres para las tiendas tengan más tiempo de vender.
- 6% de ahorro anual en liquidación de nómina.
- Horarios justos y equitativos con publicaciones oportunas para los empleados.
- Cumplimiento de las leyes laborales (evitando acciones legales).
- Aumento del 2% en tasas de conversión del cliente.

Luego de la implementación inicial, la compañía planea lanzar Reflexis StoreWalk (Caminata en Tienda) para ayudar a los gerentes de distrito a mejorar la efectividad de las auditorías en tienda. Antes de StoreWalk, las visitas a las tiendas se realizaban usando papel, el cual es ineficiente y propenso a errores. Con StoreWalk en dispositivos móviles, se pueden realizar auditorías de manera eficiente que impulsan acciones usando mejores prácticas: cuando se encuentran áreas con incumplimiento, el sistema asigna automáticamente las acciones correctivas y realiza su seguimiento hasta que se hayan completado.