

Historia de la implementación de Wrike en The Estée Lauder Companies



The Estée Lauder Companies es líder mundial en belleza de alta gama, cuya misión es deleitar a los consumidores con productos y experiencias transformadoras que les inspiran a expresar su belleza individual. Es la única empresa dedicada en exclusiva al maquillaje de prestigio, el cuidado de la piel, las fragancias y el cuidado del cabello, con una amplia cartera de más de 25 marcas que se venden en aproximadamente 150 países.

El reto

En 2017, The Estée Lauder Companies inició un proceso de transformación creativa y de marketing tras darse cuenta de que sus procesos creativos eran obsoletos. Sin un sistema de gestión de recursos digitales ni un espacio de trabajo digital, los equipos “tenían que usar carpetas físicas y enviar memorias USB por todo el mundo”, recuerda Jessica Wolfe, vicepresidenta de Marketing Global de Tom Ford Beauty para The Estée Lauder Companies.

The Estée Lauder Companies eligió inicialmente Workfront para facilitar la gestión de sus operaciones y proyectos creativos. Pero después de un año y medio revisando las métricas de adopción, el centro de excelencia creativa de The Estée Lauder Companies comenzó a buscar una solución alternativa para la gestión del trabajo. “Queríamos una gestión de proyectos más automatizada y una mayor transparencia entre nuestros distintos equipos creativos regionales y globales, y necesitábamos una herramienta más adecuada para conseguirlo”, afirma Wolfe.

RESUMEN DEL CASO

Cliente

The Estée Lauder Companies

Sede

Nueva York

Sector

Belleza

Retos principales

- Baja adopción de Workfront debido a su complejidad
- Equipos dispersos que siguen procedimientos diferentes
- Trabajar y realizar seguimientos en distintos sistemas

Soluciones anteriores

Workfront, Excel, Teams, Sharepoint, Asana

La solución

The Estée Lauder Companies consideró otras herramientas populares como Asana y Microsoft Projects, pero la solución de gestión del trabajo colaborativo de Wrike fue la ganadora.

“Pasamos por un proceso de análisis bastante riguroso”, reflexiona Caroline Frangos, directora ejecutiva de Operaciones Creativas Globales. “Dado que The Estée Lauder Companies es una empresa tan grande y compleja, y cada marca opera de manera diferente, queríamos asegurarnos de que los usuarios finales estuvieran realmente comprometidos, ya que la gestión del cambio puede ser difícil y queríamos que la gente adoptara la herramienta”.

Tom Alpers, vicepresidente de Operaciones Creativas y Aceleración de Tom Ford Beauty Global Marketing, también recuerda el proceso de selección: “Hubo muchas conversaciones no solo entre los equipos creativos, sino también con el departamento de infraestructura informática, para asegurarnos de que cualquier herramienta que eligiéramos fuera segura y adecuada para conectarse con otras plataformas de nuestra infraestructura tecnológica y cumpliera con todos los requisitos de seguridad”.

Dado que Wrike ofrece una plataforma sencilla y fácil de usar, además de ofrecer seguridad de nivel empresarial, los equipos de The Estée Lauder Companies estaban deseando empezar a usar su nueva herramienta colaborativa. “Después de trabajar de formas tan arcaicas, los equipos quedaron muy impresionados por lo visual, intuitivo, sencillo y flexible que es Wrike”, afirma Frangos. “Somos un entorno muy corporativo y Wrike nos parece un poco más personal y más favorable a la creatividad. Su naturaleza intuitiva encajaba perfectamente tanto con las operaciones creativas como con los creativos”, añade Olivia Legere, vicepresidenta del Centro de Excelencia Creativa Global.

Interfaz de usuario más sencilla con mejor funcionalidad

The Estée Lauder Companies se dio cuenta rápidamente de lo intuitivo que era Wrike, ya que proporcionaba a los directivos la simplicidad y la transparencia que necesitaban para llevar a cabo de manera eficaz la gestión del trabajo creativo. “Gestionamos proyectos creativos y Wrike es una herramienta estupenda para ello, porque los creativos quieren una interfaz agradable”, afirma Wolfe. “Por ello, la interfaz no puede ser complicada y lenta. Debe ser limpia, intuitiva y fácil de usar como Wrike. También resulta fácil iniciar y cargar proyectos en Wrike, lo que nos ayuda a evitar los problemas de adopción que teníamos con Workfront”.

¿Por qué Wrike?

Necesitábamos una plataforma de gestión del trabajo fácil de usar para optimizar las operaciones creativas globales.

Departamentos que utilizan Wrike

Centro Creativo de Excelencia para Tom Ford Beauty, Clinique, La Mer, Estée Lauder y Bobbi Brown

Integraciones

Microsoft Teams, Outlook, Clickbait, Quickbase

Funciones destacadas

- Ampliación con Adobe AEM y DAM
- Informes y paneles de control centralizados para todos los equipos globales
- Interfaz de usuario intuitiva y herramientas de revisión nativas fáciles de usar

Sitio web

elcompanies.com/es/

Gracias al uso de Wrike, los equipos de The Estée Lauder Companies han identificado formas más sencillas de realizar el mismo trabajo. "Los equipos están encantados con pasar de plantillas muy complicadas a los blueprints de Wrike porque es una gran oportunidad para simplificar la forma en que gestionan sus programas, además de disponer de una herramienta más sencilla para ejecutarlos", explica Frangos.



La simplicidad de Wrike también se combina con una funcionalidad potente y práctica que permite a los creativos de The Estée Lauder Companies desarrollar recursos de alta calidad de manera eficaz. "La función de revisión facilita en gran medida la experiencia del usuario", comienza diciendo Alpers. "Me encanta cómo Wrike guarda una nueva versión cada vez que se realizan cambios. Crea un archivo, por lo que si necesitas ver qué ha sucedido y por qué se tomó una decisión hace tres pruebas, todo está ahí, en una comparación en paralelo fácil de usar".

"La extensión de Wrike para Adobe Creative Cloud también ha recibido una gran acogida por parte de nuestro equipo de diseño creativo", continúa Alpers. "En Wrike, la interfaz y la experiencia de usuario de la extensión son muy intuitivas".

Mayor capacidad para el cumplimiento de los estándares y potenciar la agilidad

Para gestionar de forma eficaz 30 equipos creativos diferentes repartidos por varias regiones y zonas horarias, el Centro de Excelencia Creativa de The Estée Lauder Companies usa Wrike y así lograr un equilibrio único: estandarizar los procesos globales para maximizar la eficiencia, al tiempo que se dota a cada equipo de la flexibilidad necesaria para trabajar como quiera.

"Cada marca tiene su propia forma de trabajar, pero hemos descubierto que nuestros procesos de desarrollo creativo no difieren tanto", explica Legere. "Llevábamos mucho tiempo hablando de cosas en diferentes idiomas y usando una taxonomía diferente. Wrike ha desmitificado esto al permitirnos estandarizar nuestro enfoque en la plataforma. Esto ha supuesto un gran alivio para nosotros, ya que ahora una 'tarea' significa lo mismo para todos los equipos. Wrike nos ha demostrado que nuestras formas de trabajar son más parecidas de lo que pensábamos".

Aunque los procesos generales de las marcas de The Estée Lauder Companies son relativamente similares, cada equipo y cada región trabaja de forma ligeramente diferente, y la versatilidad de Wrike ayuda a todos a seguir las prácticas recomendadas estructurales mientras trabajan de la forma que mejor les funciona. "Nuestros flujos de trabajo están estandarizados y los blueprints incluyen pasos obligatorios que todos los equipos deben

"Cada una de nuestras 30 marcas tiene su propia forma de trabajar. Wrike nos proporciona coherencia en toda la empresa, lo que nos permite elaborar informes adecuados, pero también permite la individualización".

Jessica Wolfe
Vicepresidenta de Marketing Global de Tom Ford Beauty, The Estée Lauder Companies

seguir”, explica Frangos. “Pero pueden añadirles los matices y pasos específicos que necesitan. También disponemos de un formulario de solicitud estandarizado que cada marca puede adaptar exactamente a sus necesidades”.

La flexibilidad de Wrike también aumenta la agilidad de los equipos creativos. “Nuestras prioridades empresariales cambian continuamente”, afirma Alpers. “Como todos seguimos los mismos procesos y lo tenemos todo en Wrike, podemos implementar rápidamente cualquier cambio en los procesos creativos y mantener a todos informados en tiempo real. Antes se usaba un proceso manual, pero ahora es muy fácil y transparente gracias a los cronogramas visuales y los diagramas de Gantt”.



“Con Workfront, seguimos necesitando Excel para realizar el seguimiento del trabajo. Pero con Wrike, todo estará en un solo lugar. Eso es lo que nos hace más eficientes”.

Excelente integración y asistencia durante la COVID-19

La implementación de una nueva herramienta puede ser un reto en cualquier circunstancia, y 2020 fue un año de todo menos normal. Cuando los equipos pasaron a trabajar a distancia durante la pandemia, The Estée Lauder Companies recurrió a su colaboración existente con el equipo de Wrike for Professional Services para obtener ayuda. “Habíamos trabajado mucho en la implementación y, de repente, todas las oficinas cerraron”, recuerda Alpers.

“No sabíamos cómo funcionaría la formación a distancia para nuestros equipos, ni cómo podríamos llevar a cabo las etapas finales de configuración de las marcas sin poder estar juntos en la misma sala. Pero me sentí muy satisfecho y agradecido por el hecho de que el equipo de Wrike se mantuviera a nuestro lado durante toda esa pesadilla”.

“La agilidad del equipo de Wrike para guiarnos a través de estos seis a nueve meses tan turbulentos es una gran victoria”, se congratula Frangos. “El personal de Wrike está acostumbrado a usar la herramienta y a trabajar y colaborar de forma remota, mientras que nuestros equipos no lo están. Tenemos una gran cultura de reuniones presenciales. La forma en que el equipo de Wrike se ha asociado con nosotros y nos ha mostrado una forma diferente de trabajar ha sido extraordinaria”.

“Cuanto más trabaja Wrike con nosotros, más confiamos en que estamos desarrollando una relación estratégica a largo plazo”, añade Legere. “Su agilidad, destreza y capacidad para reaccionar ante situaciones caóticas han sido y seguirán siendo muy valiosas”.

Tom Alpers
Vicepresidente de Operaciones Creativas y Aceleración en Tom Ford Beauty Marketing Global, The Estée Lauder Companies

Conclusión

A medida que The Estée Lauder Companies continúa con la implementación del sistema de gestión del trabajo colaborativo de Wrike en todas sus marcas globales, la empresa de belleza está ansiosa por experimentar y probar más funciones versátiles de la plataforma.

"Estamos deseando probar la función de informes", afirma Wolfe. "Queremos asegurarnos de que nuestros equipos están trabajando con éxito para desarrollar, crear y ejecutar campañas dentro de los plazos, del presupuesto y con recursos altamente eficaces. Disponer de una forma de visualizar y comunicar el rendimiento de nuestros equipos creativos en todas las marcas y regiones, e identificar qué etapas de nuestros procesos deben mejorarse, nos ayudará a usar los datos para mejorar".

"Quiero ver cómo entra en juego la función de carga de trabajo. Aún no hemos trabajado con las marcas para estimar las horas necesarias para cada tarea y así ayudarles a optimizar los recursos", señala Frangos. "También tengo ganas de ver cómo son capaces de pronosticar plazos en los que se podría aumentar el riesgo frente a los programas futuros, de modo que los responsables puedan ver una previsión de cuándo debería comenzar el trabajo frente a cuándo lo hace realmente".

"Estoy deseando poner en marcha los análisis para ver dónde podemos mejorar nuestros procesos", afirma Alpers. "No veo la hora de poder analizar un programa de forma retroactiva, ver qué funciona, qué no funciona y compartir esos datos con otros equipos para ayudarles a resolver esos problemas. Con Wrike, todos esos datos estarán disponibles para informar nuestros procesos de cara al futuro".

En general, The Estée Lauder Companies está entusiasmada de tener una plataforma de gestión del trabajo fácil de usar que empoderará a los equipos para trabajar mejor y ofrecer mejores resultados para la empresa en su conjunto. "Uno de los objetivos principales al elegir Wrike era reforzar las formas de trabajo globales y regionales. Eso, para mí, es la clave del éxito. Estamos muy seguros de haber seleccionado una herramienta que mejorará el trabajo entre nuestros equipos globales", concluye Legere.

Descubre cómo Wrike puede ayudar a tu empresa

Prueba gratuita

Visita www.wrike.com

