

# 加拿大沃爾瑪 利用Wrike實現流程自動化 並彰顯專案價值

加拿大沃爾瑪公司成立於1994年，其線上商店及全國400多家實體店鋪為240萬顧客提供服務。作為全球最大的零售商，沃爾瑪提供的服務有效幫助顧客節省開支，使他們能夠獲取更好的生活品質。沃爾瑪在27個國家，掌控77個品牌並擁有超過11,500個零售單位，且持續致力於創造機會，為世界各地的客戶和社區帶來價值。

## 挑戰

2019年3月，加拿大沃爾瑪建立了持續改進團隊，以幫助提高物流部門的生產力和效率。"我們專注於專案開發、專案治理、運營支援。和車隊分析，"加拿大沃爾瑪持續改進部門高級經理Carolyn Lum解釋說道。"我們管理物流團隊的整個資本流程，為其提供運營支援，並為高級管理層提供業務建議。"

Lum接手相關職務之初，她被交接一個Excel試算表，用以跟蹤所有的物流專案和相關渠道。"表格裡大約有50行。

其中一些儲存格中只有一個單字，"Lum回憶說。"持續改進部經理Nicole Fakhri補充道"同事們的輔助工具僅僅是筆記本、試算表或任何其他類似工具。"

公司深知團隊將需要一個更好的專案管理系統，以簡化作業並有效地完成專案。"我們的最終願景是擁有一個具有充分可視性的單一渠道。在一個完整的畫面中，任何人都可以在任何時候取得資訊，並擺脫繁瑣的電話溝通、電子郵件和專案審查會議，"Lum說道。

### 成功案例

#### 即時

專案核准

#### 免除

重新作業

#### 減量

電子郵件

#### 單一平台

適用所有專案通路

#### 人力精簡

更密集的狀態更新

# 解決方案

持續改進團隊渴望擺脫落後的人工管理模式，於是選擇Wrike協作管理系統來協助他們完成這一轉變。憑藉Wrike平台，加拿大沃爾瑪公司簡化了溝通、重新合理組織各專案以使之與實際情況相符、實現審批自動化、並利用Wrike的分析和功能表視圖為業務決策提供關鍵資訊。

## 使專案進程與公司戰略相一致

Wrike使加拿大沃爾瑪在啟動專案時更具戰略性"，Fakhri解釋說，"我們可以對專案進行排名，並將其與整個通路進行對比。"我們能夠選擇正確的專案，確保與我們的戰略保持一致，並確保所有資源到位以順利執行這些專案。"

"Wrike使管理層能夠獲得一些關鍵資訊"，Fakhri繼續說道，"如我們在做什麼？是否與我們的企業目標一致？是否與今年的戰略目標一致？是否與企業結構一致？是否有足夠的資源？是否能讓我們在五年內達到目標？" 團隊也開始利用Wrike的協作管理能力指數來驗證，是否運用行業最佳實踐規範來指導作業管理戰略。

## 簡化申請和核准程序

Wrike幫助沃爾瑪加拿大團隊實現重複性作業，如申請和批准新專案，的自動化操作。

持續改進團隊使用Wrike的客製申請表來管理專案接收，這使得申請者需仔細考量提出申請的原因。"我們在運輸部門使用的申請表是我們實施的所有專案管理手段中最佳實踐的延伸"，Lum說道，"任何時候，只要有人想把一個新專案新建到通路中，就必須詳細填寫所有所需的欄位。"

### 案例摘要

#### 客戶名稱

加拿大沃爾瑪公司

#### 總部

安大略省密西沙加市

#### 產業

零售、電子商務、批發業務

#### 員工總數

90,000+

#### 頂級挑戰

受困在試算表中、專案管理知識不足、孤立的溝通、資產組合缺乏可見性

#### 計畫中的整合專案

SAP, Outlook, Tableau

#### 先前的解決方案

Excel, Notebooks

#### 為什麼選擇Wrike

以單一平台來改善協作、提升清晰度、執行力和洞察力

"我們還通過Blueprint功能實現了專案審核的自動化"，Fakhri指出，"這項功能會自動啟動專案在正式開始之前所需進行的前幾項工作：新建專案任務、確保財務狀況良好、確保擁有所需的資訊和資源、並提前獲得任何必要的批准。" 使用Wrike中的審核功能可自動完成這一流程，而持續改進團隊則確保每個專案都有專屬的虛擬記錄，使專案資訊增加透明度。

## 驗證每個專案對業務的影響

Wrike平台也讓持續改進團隊能夠量化每個已完成專案的業務影響和價值。"最大的好處之一是，我們可以實際追蹤和驗證我們的專案"，Lum解釋說，"一旦一個專案被完成，我們就把它轉移到數位空間的一個受監控的資料夾裡，Fakhri和我們團隊的另一個成員會在那裡驗證規劃之初的種種節約舉措是否落實，看看這個專案是否實現了要求。這是我們以前從未做過的事情。我們過去只要完成了一個專案就認為結束了。但現在Wrike讓我們得以再次審視它，並評估若我們沒有達到設定目標，是否需要重新審視並增加一個補充專案。"

能夠透過Wrike評估每個專案對業務目標的貢獻，使沃爾瑪加拿大公司能夠更專注於長期發展軌跡和全球影響。"我們對整個團隊所取得的成就有一個概觀。我們可以追蹤實際的節約，以及我們減少的二氧化碳排放。無論我們想追蹤什麼，都能夠在專案和組合層面上看到，這是非常有幫助的，"Fakhri說。

## 簡化文件的修訂和版本管理

團隊最喜歡的Wrike功能之一是Wrike內的文檔編輯器和版本管理。"這是一個強大的功能"，Fakhri誇讚道，"使用者知道確實在最新的版本上，並可看到所有的編輯痕跡。也可以直接對文件進行變更給其他人看，這是一個非常有用的協作工具。"

Lum很高興Wrike解決了他們之前遭遇的文件版本問題。"當每個專案都有很多人員參與的時候，版本控制是非常困難的。我們將Wrike用於我們最大的一個跨職能專案。在我們的第一次供應鏈數據峰會時，我們讓每個人員通過申請表格輸入他們所有的資料，然後將其放入單一專案。現在，整個部門共用一個完整的數據集，這在以前是不存在的。"

### 案例摘要

#### 使用部門

持續改進、PMO

戰略、運輸

供應鏈規劃

東西部物流運作（包括所有配送中心）

供應鏈重塑/端到端

行銷

電子商務

#### 特色亮點

- 可視性強的互動圖表
- 自動文件版本管理
- 關鍵的財務和作業量報表
- 全資產組合的鳥瞰式功能表

#### Website網站

[www.walmart.ca](http://www.walmart.ca)

Wrike為加拿大沃爾瑪提供了所需的清晰回饋和便捷的檔案共用，使團隊能夠更好地專注於手頭的作業，而毋需費力地去處理繁雜的文件往來。

## 使用視覺化分析和報告模組為決策提供數據

Fakhri表示，Wrike內建的高級分析模組讓持續改進團隊得以"全面瞭解我們的整體資產組合，其視覺化餅狀圖和互動元素真的很一目了然，我可以很快看到什麼資產被積壓，什麼資產已到期，什麼資產已經偏離時間表"。此外，Wrike可將專案時間表與先前的時間表進行比較，此功能有助於Fakhri和她的團隊瞭解某些環節是如何影響交付時程的。

"高階主管們喜歡通過Wrike查看通路的狀態"，Lum指出，"當團隊展示我們為運輸所做的作業和全通路的完整視圖時，管理層欣然表示，'這種高度的通路可見性比我們所要求的還要多'。就在那時，他們就決心積極將Wrike的運用擴展到我們團隊之外。"

Fakhri還使用Wrike中的報告模組來更好地掌握部門的財務和資源配置情況。"我非常喜歡即時報告模組"，她說，"我喜歡用它來展示一個人員在執行多少個專案，一個通路內的所有專案有多少節餘，或者我們為明年保留了多少節餘或資金等。" 這類洞察功能幫助沃爾瑪加拿大運輸團隊管理工作量，以決定各業務發展專案的優先順序。

## 通過簡單的部署和獨特的培訓計畫提高平台利用率

為了幫助他們的團隊加入Wrike並有效地部署這個協作式工作管理系統，沃爾瑪加拿大公司求助於Wrike的專業服務。Lum說，"Wrike團隊指導我們完成了整個部署過程和對運輸團隊的培訓。他們真的很了不起。他們有如此豐富的知識，不斷地用流程挑戰團隊，要求我們用不同的方式思考，並最終幫助我們優化流程，使我們的運作更有效率"。此外，負責支援加拿大沃爾瑪的Wrike客戶經理也通過參與每週會議，幫助他們持續改進。



"在Wrike中，整個通路的可視性都存放在圖一個地方，即時資料隨時都可產生，這是最大的好處之一，也是我們以前從未有過的。"

Carolyn Lum,  
持續改進部高級經理  
加拿大沃爾瑪



"如果沒有Wrike，就很難確保專案被正確啟動，且無法確認我們擁有所有必需的資訊。"

Nicole Fakhri,  
持續改進部經理,  
加拿大沃爾瑪

為了鼓勵新員工採用Wrike，並進一步增強現有Wrike用戶的能力，Lum和Fakhri推動了所謂的Wrike開放日--一個開放式的每週虛擬會議，會議中，任何人都可以提出任何關於Wrike的問題。"我們希望團隊對Wrike感到興奮，並理解我們為什麼使用它，以及我們選擇它是為了讓他們的作業更輕鬆"，Lum補充說道，"我們希望打造一個安全的空間，讓需要的人尋求幫助，這樣的空間有助提高大家的參與程度。"

## 結論

Wrike已經將加拿大沃爾瑪的專案管理從DIY試算表的方法轉變為一個複雜的戰略操作。由於所有的溝通都集中在單一平台，團隊可以更有效率地進行合作，並輕鬆地取得每個專案和任務的背景資訊。Wrike的申請表和審核功能，確保了正確的專案得以被啟動並獲優先處理。Wrike中的關鍵分析和報告模組協助持續改進團隊向管理層提出建議。

"一切都包含Wrike平台中"，Lum總結道，"我們不再需要電子郵件，再也不用每天打電話了。我們可以輕鬆檢視工作量、儲備量、時間表、通路等。我們的通話現在是維持在非常高的水準，基本專注在溝通相關支援和下一步的措施。我們告訴每個人，不需要做任何形式的介紹，因為一切資訊都已整合在Wrike平台中。"



"Wrike幫助我們把持續改進團隊集中到單一平台，改善我們的工作方式，並消除無價值的作業。"

Francis Lalonde,

副總裁

加拿大沃爾瑪運輸部

# Wrike能如何 對您的企業提供協助

Visit [www.wrike.com](http://www.wrike.com)

