

AutoZone ahorra 100 millones de dólares en siete años usando Reflexis Workforce Scheduler™

ANTECEDENTES

AutoZone es el retailer más grande de repuestos y accesorios automotrices en los Estados Unidos, así como un distribuidor líder de los mismos. Con sede en Memphis, Tennessee, operan más de 6.000 tiendas en América del Norte y Brasil, y mantienen una sólida presencia en línea para respaldar sus diversas marcas y productos.

Desde su lanzamiento en 1979, AutoZone se ha enfocado en ofrecer un excelente servicio al cliente, con empleados que ofrecen conocimiento experto sobre los productos. Sin embargo, a medida que AutoZone fue creciendo, les fue cada vez más difícil planificar y ejecutar su estrategia de operaciones laborales mientras buscaban ofrecer un gran servicio al cliente.



Seleccionamos las soluciones Reflexis por su amplio conjunto de funcionalidades, confiabilidad probada y capacidad de uso dentro de toda la empresa. //

-Mitch Major, Vicepresidente Senior de Cadena de Suministro, AutoZone

RETOS DE LA COMPAÑÍA

Las necesidades de programación de horarios de trabajo de AutoZone son complejas, ya que las tiendas suelen variar en tamaño y horarios de funcionamiento. Si bien cada tienda tiene amplias líneas de productos, algunas también actúan como centros de distribución regional, suministrando piezas a otras tiendas y a clientes comerciales. Además, con tan solo dos empleados trabajando en un turno típico, estos a menudo actúan en múltiples roles durante todo el día. Dependiendo de la ubicación, la selección de productos y otras variables, las tiendas individuales pueden tener estándares laborales muy diferentes. Otros factores, como las condiciones climáticas hasta los altibajos económicos, también pueden afectar drásticamente el tráfico de clientes.

La antigua y rígida plataforma de gestión de la fuerza laboral de la empresa comprendía varios sistemas independientes y no podía manejar fácilmente esta complejidad de pronóstico y programación. La plataforma se apoyaba en un modelo de mano de obra personalizado desarrollado y mantenido por el departamento de TI de AutoZone.

Cualquier cambio en el estándar laboral o los atributos de la tienda, como las horas de operación, requería que el departamento de TI modificara el código subyacente. Para mantenerse al día con la demanda en tiempo real, el equipo de operaciones de la tienda quería un sistema que les permitiera actualizar el modelo laboral sin asistencia de TI. En base a esos requisitos, en 2012, AutoZone seleccionó Reflexis Workforce Scheduler™ y Reflexis Time and Attendance™.

SOLUCIÓN

AutoZone eligió Reflexis Workforce Scheduler por su facilidad de uso, flexibilidad y rapidez en la generación de horarios laborales para miles de tiendas. Frente al aumento de los salarios mínimos y costos operativos, la programación precisa y simple fue clave para reducir el gasto sin sacrificar la experiencia del cliente.

“Seleccionamos las soluciones Reflexis sobre la base de su amplio conjunto de funciones, confiabilidad probada y capacidad de uso dentro de toda la empresa”, dijo Mitch Major, Vicepresidente Senior de Cadena de Suministro y satisfacción del cliente. Trabajando con Reflexis, AutoZone creó un nuevo modelo laboral y simplificó sus procesos de presupuestación, pronóstico y programación de horarios de trabajo.

AutoZone refinó su modelo de mano de obra para adaptarse a las necesidades de todas sus tiendas. Una vez que AutoZone definió los requisitos del proyecto y configuró la solución, desplegaron la plataforma Reflexis en menos de tres meses.

BENEFICIOS

La nueva plataforma de gestión de la fuerza laboral resultó en un ROI significativo, sumando hasta 100 millones de dólares en ahorros durante siete años. Con una solución más flexible e inteligente, los equipos de operaciones de las tiendas de AutoZone pueden dar mejor cuenta de sus direccionadores únicos de ventas y mano de obra, generando presupuestos, pronósticos y horarios más precisos. Con algoritmos avanzados y automatización basada en reglas, Reflexis Workforce Scheduler puede acomodar fácilmente las muchas variables en juego, incluidos los tipos y tamaños de tiendas, departamentos, roles requeridos de la fuerza laboral, ubicaciones y leyes laborales regionales. Esto permite a AutoZone crear pronósticos de mano de obra precisos en cada tienda (con un intervalo de hasta 15 minutos) y alinear con precisión los horarios con la demanda.

AutoZone también descubrió que la experiencia en ventas es importante: los empleados experimentados venden más. Workforce Scheduler les ayuda a garantizar que esos empleados estén programados para trabajar durante las horas pico de ventas. El sistema también admite la equidad en la programación de horarios de trabajo, lo que mejora el compromiso y la retención.

Además, a través de Reflexis Time and Attendance, los gerentes pueden ver con precisión las actividades de entrada y salida de los empleados. También reciben alertas sobre infracciones laborales inminentes y pueden responder de manera proactiva para evitar multas y costos de horas extras. Con el nuevo sistema Reflexis, AutoZone puede hacer coincidir las necesidades de negocio en constante cambio, con la disponibilidad de los empleados en tiendas y departamentos individuales.

RESUMEN

- La facilidad de uso de Reflexis elimina la necesidad de que TI modifique el modelo laboral
- Genera pronósticos rápidamente teniendo en cuenta las horas de funcionamiento, el clima, entre otros
- Se reemplazaron tres sistemas antiguos, incluida una aplicación de mainframe administrada internamente

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.



Para más información, visite www.reflexisinc.com/es.

Teléfono: +52 55 4170-3922 +o +57 300 417 4075 //

E-mail: maria.salazar@zebra.com