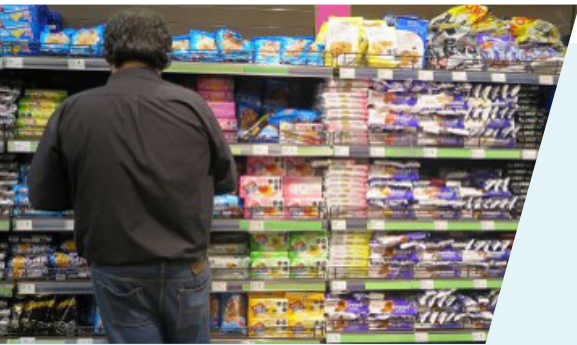




Cencosud Colombia Optimiza la Programación de Turnos de Trabajo en Tienda con Reflexis



Cencosud es uno de los más grandes y prestigiosos conglomerados de Retail en América Latina con operaciones activas en Argentina, Brasil, Chile, Perú y Colombia. Cencosud opera bajo varios formatos entre ellos supermercados, tiendas de mejoramiento del hogar, centros comerciales y tiendas por departamento. La unidad de negocio más relevante de Cencosud son los supermercados con un total de 944 tiendas y más de cien mil empleados en los cinco países. Para efectos de segmentación de clientes y diferenciación de marca, Cencosud aplica la estrategia de Calidad-Servicio y Calidad-Precio en sus tiendas.



El módulo de Analytics nos permite analizar un gran volumen de información y poder evaluar los horarios de cada una de las tiendas para cada uno de los días; algo que anteriormente no podíamos hacer... y generar alertas cuando se detectan posible filas debido a bajo cubrimiento en tienda. //

*-Gerente de Organización y Proyectos
de Cencosud Colombia*

Cencosud incursiona en el mercado colombiano en el 2011 a través de la adquisición de los activos de otra cadena de supermercados establecida en el país. En la actualidad Cencosud opera más de 100 tiendas en Colombia bajo las marcas Jumbo y Metro.

Al iniciar operaciones en Colombia, Cencosud notó rápidamente que el proceso de programación de turnos de trabajo en tienda era completamente descentralizado y llevado a cabo por cada tienda. La herramienta utilizada no era eficiente lo cual no contribuía a la adecuada implementación de su estrategia de diferenciación y servicio en sus tiendas. "... Necesitábamos automatizar el proceso de programación de turnos para los empleados de los supermercados porque realmente era un proceso bastante tedioso, en cierta forma manual, manejado en Excel, el cual tomaba mucho tiempo", explicó el Jefe de Productividad de la División Supermercados de Cencosud Colombia. Así mismo, Cencosud vio la oportunidad de optimizar el uso de sus recursos laborales de tal forma que se pudiese contar con el personal necesario acorde al movimiento de la tienda: "... muchas veces nos faltaban cajeros en determinado momento cuando había muchos clientes o, viceversa, teníamos un exceso de cajeros cuando no había movimiento", añadió Cencosud.

SOLUCIONES REFLEXIS IMPLEMENTADAS

Teniendo en cuenta las deficiencias encontradas en el proceso de programación de turnos de trabajo y las necesidades del área de Productividad, Cencosud identificó aquellos requerimientos claves que desearía tener disponibles en una herramienta para poder optimizar ese proceso y manejar de manera más óptima sus recursos. Esa información fue usada como guía de referencia y, en conjunto con el departamento de Sistemas de Cencosud, se inició la búsqueda de soluciones disponibles en el mercado. Después de evaluar las tres mejores opciones, Cencosud Colombia seleccionó a Reflexis Systems al ser el proveedor de software que ofrecía la solución de Workforce Manager ideal, y que además cumplía con la gran mayoría de los requerimientos solicitados: "Encontramos que Reflexis cumplía con la mayor cantidad de los requerimientos", afirmó Cencosud Colombia. Al iniciarse la configuración de Workforce Manager, Cencosud Colombia se vio en la necesidad de analizar y evaluar con más profundidad el proceso de programación de turnos, especialmente para el área de cajas que representaba el 30% de la plantilla de una tienda. Es así como se decide implementar el módulo AA&R, Advance Analytics & Reporting, de Reflexis, el cual permite analizar y evaluar grandes cantidades de datos desde varias perspectivas y bajo varios niveles de granularidad. La gerencia de Productividad también contó con el apoyo de los mejores jefes de caja de cada región durante esta fase del proceso, los cuales fueron entrenados extensivamente en la herramienta. Una vez completada la configuración de Workforce Manager, y después de conducir una prueba piloto en cuatro tiendas, el despliegue a nivel nacional es llevado a cabo en tan sólo seis meses.

Con Workforce Manager, Cencosud Colombia pudo ejecutar la programación de turnos de trabajo de manera centralizada descargando así a los jefes de caja de cada tienda de esa responsabilidad: "En promedio se logró una reducción del 67% en el tiempo de programación de turnos... tenemos una planeación centralizada que se vuelve un sugerido para cada una de las tiendas, y las tiendas a su vez, pueden particularizar sus necesidades", comentó la Gerente de Organización y Proyectos de Cencosud Colombia.

Otro beneficio obtenido fue la reducción de alrededor de un 30% en el número de PQR (Petición, Quejas y Reclamos) debido a tiempo en fila o a la ausencia de cajeros disponibles: "La gente se siente mucho más a gusto entrando a una tienda y haciendo sus compras sin hacer una fila extensa o percibiendo que no hay cajeros para ser atendidos", afirmó Cencosud. Adicionalmente, se lograron eficiencias en la asignación de turnos extras al tener más visibilidad y poder proyectar con más certeza aquellas horas en las cuales se requería personal adicional, reduciendo así el número innecesario de horas extras. Todo esto contribuyó a una reducción de aproximadamente el uno por ciento del gasto operacional: "... Se cumplió la promesa Reflexis de reducción estimada del Gasto de Personal (~ 1%)", agregó Cencosud.

A través de Workforce Manager se ha incrementado en un 10% el nivel de cumplimiento entre la programación de turnos de

trabajo y la ejecución actual de los mismos. La funcionalidad de parametrización y alta configurabilidad de Workforce Manager ha permitido también que, durante la planeación de turnos, se tengan en consideración ciertas necesidades legales o específicas a cada tienda lo cual permite generar predicciones más adecuadas y en regla. Cencosud ha podido configurar sus propios tableros de control a través de la información extraída por Analytics (AA&R), con los cuales puede realizar seguimiento y análisis de gestión de horarios diarios en cada tienda y medir la efectividad y eficiencia de los mismos: "El módulo de Analytics nos permite analizar un gran volumen de información y poder evaluar los horarios de cada una de las tiendas para cada uno de los días; algo que anteriormente no podíamos hacer... y generar alertas cuando se detectan posibles filas debido a bajo cubrimiento en tienda", explicó Cencosud Colombia.

La gerencia de Productividad de Cencosud Colombia ha calificado el nivel de soporte y servicio recibido de parte de Reflexis como altamente satisfactorio. Cencosud tiene acceso al portal de soporte o sistema de tiquetes los cuales son resueltos de manera casi inmediata. De la misma manera, inquietudes enviadas vía correo electrónico son resueltas en tan sólo unas horas o menos.

RESUMEN

- Más de 100 tiendas
- 16 Ciudades
- 2 Conceptos de Tienda

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.



REFLEXIS

Para más información, visite www.reflexisinc.com/es.
Teléfono: +52 55 4170-3922 ó +57 300 417 4075 // E-mail:
maria.salazar@zebra.com