



Coppel & Reflexis: Optimización de las Operaciones en Tienda a través de la Tecnología más Avanzada

Coppel se compone de dos unidades de negocios: servicios financieros personales y digitales, Bancoppel, y tiendas que también incluyen servicios de pago. Las tiendas operan un entorno de retail tradicional, y el banco dentro del mismo espacio, y ofrecen una gran variedad de categorías de productos y servicios útiles, atractivos y accesibles, de marcas líderes, que atienden las necesidades, así como los deseos de sus clientes.

DATOS DE INTERÉS

+1.500 Tiendas en México
+60.000 Empleados

SOLUCIONES REFLEXIS

Task Manager & Store Walk

Workforce Manager

Employee Self Service

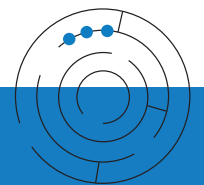
Mobility en iOS y Android

Advanced Analytics and Reporting (AA&R) para WFM

Seleccionados en Septiembre de 2018

PROBLEMAS/DESAFÍOS DE NEGOCIO

- A lo largo de los años, Coppel introdujo diferentes líneas de negocio en su operación lo que hizo que la empresa se pareciera más a una Tienda por Departamentos; sin embargo, no contaba con un sistema formal de comunicaciones o de generación de horarios de trabajo que soportaran la complejidad de las tiendas.
- Coppel depende en gran medida de que los Gerentes de Tienda programen la fuerza laboral para satisfacer las necesidades del negocio (la generación de horarios era realizada de manera manual en papel y lápiz, incluso no utilizaban Excel).
- La gran mayoría de empleados de Coppel trabajan bajo un esquema de "horario fijo" y se requería que se pasarán a un esquema "más flexible", cambio que requiere tecnología robusta para lograr la optimización y el control de costos.
- Los Gerentes de Tienda no cuentan con los medios para analizar la curva de ventas anticipada por lo que no les es posible planificar cuidadosamente los tiempos de almuerzo según las necesidades del negocio.
- No se contaba con la capacidad de analizar el desempeño de los empleados con base de indicadores de gestión.



POR QUÉ REFLEXIS

Algunos de los factores por los que Coppel seleccionó Reflexis incluyen:

- Comprobada trayectoria de implementaciones complejas exitosas no sólo en México sino a lo largo de la región
- Conocimiento de las leyes laborales mexicanas
- Soporte en sitio (en las instalaciones de Coppel)
- Nextenture, socio estratégico de Reflexis en la región, será responsable de la implementación del proyecto

PROYECTO

Task Manager & Store Walk (Fase 1, 2018)

- Reemplazar la solución actual con una solución más robusta que permita la generación de reportes de mayor nivel

Workforce Management (Fase 1 y 2, 2018/2019)

- Generación de Horarios Optimizados de Trabajo de manera más simple y sencilla para los Gerentes de Tienda
- Visibilidad de Horarios de Trabajo para los Gerente de Campo

Workforce Management (Fase 2, 2019)

- Cálculo de número de empleados por tienda en tiempo real para su uso óptimo
- Módulo de Auto-servicio del Empleado (ESS - Employee Self Service) para entregar a los empleados acceso en tiempo real a sus horarios de trabajo
- Interfaz de usuario actualizada para agilizar el tiempo en la edición y publicación de horarios de trabajo

AÑO Y TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN

Fase 1: TM - Task Manager - 2018 - 6 semanas

Fase 2: WFM - Workforce Manager - 2018 & 2019 - 5 meses

BENEFICIOS

A pocas semanas de la salida en vivo de las soluciones Reflexis, algunos de los beneficios que ya está percibiendo Coppel incluyen:

- Transformación de una práctica de generación de horarios de manera manual (papel y lápiza) a una solución con acceso web y móvil que provee un enfoque más simple y ágil.
- Generación de horarios optimizaos de trabajo en sus tiendas en diferente formatos.
- Generación de presupuestos laborales que se ajustan a la tendencia de ventas actual para cada tienda
- Visibilidad de los Gerentes de Campo de los horarios de trabajo generados
- Medición de la eficiencia de los horarios programados vs. los horarios ejecutados
- Datos para poder calcular pago de horas extras
- Reducir los riesgos de litigios
- Integrar datos que permiten medir KPI's nivel tiendas y servicio al cliente
- Generacion de de horarios de trabajo consistentes a base de las politicas de la Empresa



SIGO es una aplicación que, entre otras cosas, le permitirá a los Gerentes de Tienda planear horarios de una manera muy ágil, muy flexible y muy sencilla y así contar con los colaboradores necesarios en los momentos que los requerimos. Lo anterior nos ayudará a brindar un mejor servicio a nuestro clientes. //

- Aaron Elizondo
Director de Excelencia Operacional

REFLEXIS

Para más información, visite www.reflexisinc.com.

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

E-mail: maria.salazar@reflexisinc.com