

Cómo lograr que la
Gestión de la Fuerza
Laboral de Próxima
Generación trabaje
para usted



REFLEXIS

Desafíos de la Gestión de la Fuerza Laboral

Incluso en el mejor de los casos, la Gestión de la Fuerza Laboral requiere de mucho esfuerzo para ser efectiva. Los modelos de trabajo deben ser contruidos y personalizados de acuerdo con la región, tiendas y departamentos, así como con la temporada, día y hora. Los presupuestos, los pronósticos y los horarios deben alinearse para generar ingresos y evitar costos laborales innecesarios.

Sin embargo, en el entorno actual de retail, nuevos desafíos agregan complejidad a la Gestión de la Fuerza Laboral. Los empleados quieren más flexibilidad en sus horarios. Las nuevas regulaciones, como la programación predictiva, requieren nuevos procesos para garantizar su cumplimiento. Además, la creciente demanda de servicios por parte de los clientes, como la entrega omnicanal, agrega nuevos tipos de trabajo que deben tenerse en cuenta.

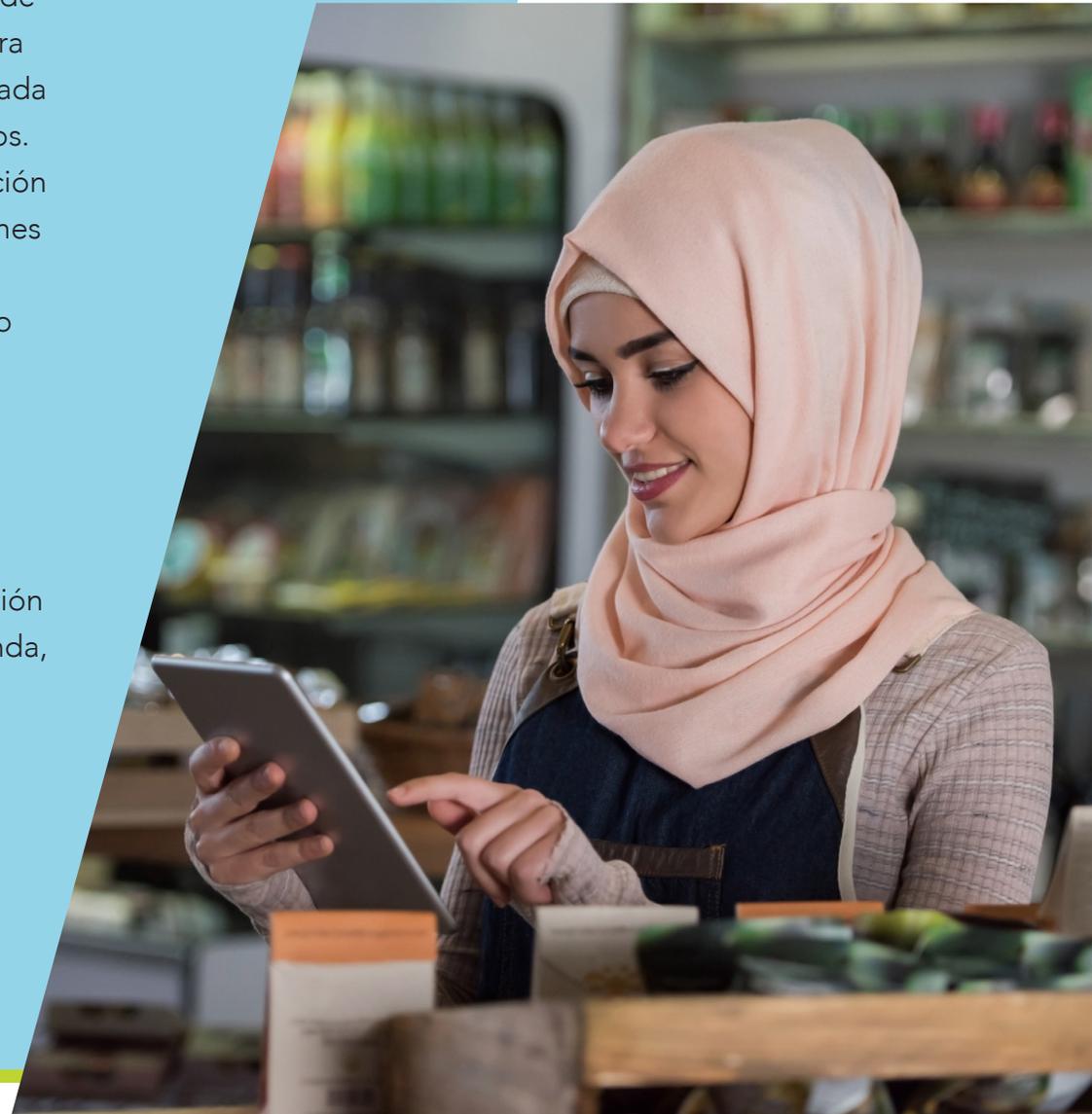
Ya que muchos gerentes de tienda gastan horas cada semana en la elaboración de los horarios de trabajo, poder cumplir con estas nuevas complejidades resulta insostenible con los sistemas legados, los cuales gastan mucho tiempo y son propensos a errores.



¿Qué es la Gestión de la Fuerza Laboral de Próxima Generación?

La actualización de sus procesos y soluciones de Gestión de la Fuerza Laboral es clave para competir en la compleja era actual del retail, y es esencial encontrar la solución adecuada para su organización, con el fin de maximizar los beneficios. Ha habido muchos rumores acerca de la próxima generación de la Gestión de la Fuerza Laboral y el impacto de funciones como la Inteligencia Artificial, la interfaz de usuario móvil y la tecnología en la nube, pero ¿cómo filtrar entre todo lo disponible para identificar lo que realmente se necesita?

En su forma más básica, una solución de Gestión de la Fuerza Laboral de Próxima Generación es aquella que le permite simplificar la complejidad del retail. Las funcionalidades avanzadas lo ayudan a agilizar la generación de horarios de trabajo para empleados y gerentes de tienda, mejorar el análisis y el pronóstico de la mano de obra, garantizar el cumplimiento de las regulaciones laborales y mejorar la retención de empleados. Las soluciones de Gestión de la Fuerza Laboral de Próxima Generación van más allá de las funciones básicas de programación de horarios y planificación de funciones, para facilitar una optimización más amplia del trabajo.



Preguntas y Respuestas: Resolviendo el Problema Laboral en Retail

En una entrevista con RIS News, Brett Friedman, Chief Revenue Officer de Reflexis, analiza algunas de las tendencias del mercado que impulsan los cambios en la Gestión de la Fuerza Laboral y proporciona información sobre cómo éstas soluciones de próxima generación, ayudan a los retailers a resolver la problemática laboral.

RIS: ¿Qué papel juega una solución de Gestión de la Fuerza Laboral para ayudar a los retailers a competir en esta era centrada en el cliente?

Friedman: Liberar el poder de los empleados de retail para que interactúen con los clientes y les brinden una experiencia diferenciada, es el arma número uno que un retailer con tiendas físicas puede desplegar contra los retailers que sólo venden por internet. Una solución de Gestión de la Fuerza Laboral ayuda al retailer a liberar el poder de sus empleados al tener el personal adecuado, con las habilidades adecuadas, disponibles en el momento adecuado, para brindar una experiencia ejemplar al cliente. La solución debe hacer esto de una manera que garantice el cumplimiento de las leyes laborales en todas las jurisdicciones, a la vez que optimiza el impacto en los costos de los horarios de trabajo. Sin embargo, esto es realmente sólo la base. Los sistemas de Gestión de la Fuerza Laboral de Próxima Generación hacen mucho más.

RIS: ¿Cómo ha evolucionado la tecnología de Gestión de la Fuerza Laboral y qué hace que las iteraciones de próxima generación sean más valiosas?

Friedman: Tradicionalmente, los sistemas de Gestión de la Fuerza Laboral han sido principalmente sistemas de planificación, que intentaban alinear las horas del personal con el tráfico o las transacciones esperadas. Los sistemas de próxima generación van más allá de la planificación de la fuerza laboral, para abordar oportunidades de trabajo más amplias en las tiendas. Aproximadamente entre el 30% y el 35% del trabajo que debe realizar los empleados en tienda son tareas provenientes de la oficina central. La Gestión de Tareas debe residir en la misma plataforma que la Gestión de la Fuerza Laboral, para dar cuenta de este trabajo y distribuirlo de manera que no afecte el relacionamiento con el cliente. Lograr la simplificación en las tiendas es clave.

Hoy en día, los empleados de las tiendas también insisten en un mayor control sobre sus horarios, así como en la flexibilidad para garantizar un equilibrio entre la vida laboral y la personal. El autoservicio de los empleados, que pone estas capacidades a su alcance, es esencial para su compromiso y su retención. Estas capacidades deben residir en la plataforma de Gestión de la Fuerza Laboral con el fin de poder validar las solicitudes en tiempo real, considerando las leyes laborales, las políticas de horas extra y las habilidades o certificaciones requeridas.

Preguntas y Respuestas: Resolviendo el Problema Laboral en Retail

RIS: ¿Cuáles son las características clave que deben tener en cuenta los retailers al comprar una nueva solución de Fuerza Laboral?

Friedman: Contar con Gestión de Tareas y Autoservicio del Empleados dentro de la misma plataforma de la Gestión de la Fuerza Laboral es clave. Los retailers deben buscar una única interfaz que le permita a los gerentes de tienda manejar desde un dispositivo móvil hacia diferentes sistemas y pantallas, los problemas de gestión de la fuerza laboral, las tareas provenientes de la oficina central, así como las tareas generadas en tiempo real, basadas en excepciones en varios sistemas de TI o dispositivos habilitados de IoT (Internet of Things), todos en la misma pantalla de un dispositivo móvil. Los silos de tecnología que alejan al personal clave del piso de ventas, deben ser eliminados.

Los retailers deben buscar sistemas con algoritmos específicamente diseñados para abordar los problemas del retail, al tiempo que incorporan el aprendizaje automático con el fin de necesitar menos pasos para generar horarios de trabajo ideales. El sistema de Gestión de la Fuerza Laboral, debe permitir a los empleados proporcionar disponibilidad en todas las tiendas de acuerdo con las reglas del retailer. Los retailers también deben poder programar personal clave en un nivel superior a la tienda, por ejemplo, en un área de mercado. La experiencia del usuario

del sistema debe proporcionar capacitación en el momento para garantizar una ejecución consistente, independientemente de la experiencia del equipo de la tienda.

RIS: ¿Cómo puede una solución de Gestión de la Fuerza Laboral de vanguardia ayudar a los retailers a operar a la velocidad del retail?

Friedman: Los recientes avances en los sistemas de Gestión de la Fuerza Laboral han permitido a los retailers mejorar el relacionamiento con el cliente, aumentar la conversión y las ventas, mientras controlan mejor el gasto de la fuerza laboral. Los avances en los sistemas centrados en los empleados, conducen a un mayor compromiso y retención de los mismos. Las funcionalidades en tiempo real han transformado los sistemas de Gestión de la Fuerza Laboral de simples herramientas de planificación, a sistemas de ejecución de trabajo que reaccionan dinámicamente a las condiciones cambiantes, optimizando a la velocidad del retail.

Reflexis Systems Inc.
Chief Revenue Officer
Brett Friedman

Brett cuenta con más de 15 años de experiencia en liderazgo en Ventas y Mercadeo y un historial de direccionador de crecimiento. Ha ocupado altos cargos en empresas de software tanto públicas como privadas, incluyendo i2 Technologies, SAP, Allegro Development e Infor.



Resolver su Rompecabezas de Trabajo Integral

Optimizar la Gestión de la Fuerza Laboral significa resolver un enigma, en lugar de enfocarse en un solo desafío como el pronóstico, la programación de horarios de trabajo o el gasto laboral.

Este enfoque significa incluir soluciones como el autoservicio móvil para empleados -capacitando a los empleados para actualizar su disponibilidad, solicitar tiempo libre o tomar turnos disponibles y mejorar su compromiso-, Control de Tiempos y Asistencia -notificando a los gerentes sobre infracciones y reduciendo costos- y Gestión de Tareas -alineando necesidades laborales con trabajo en la tienda en tiempo real y asegurando que los empleados puedan centrarse en el servicio al cliente.

Hacer frente a estos desafíos al mismo tiempo, garantiza que no haya un componente de su estrategia de tienda y operaciones laborales que funcione en contra de sus iniciativas de Gestión de la Fuerza Laboral.

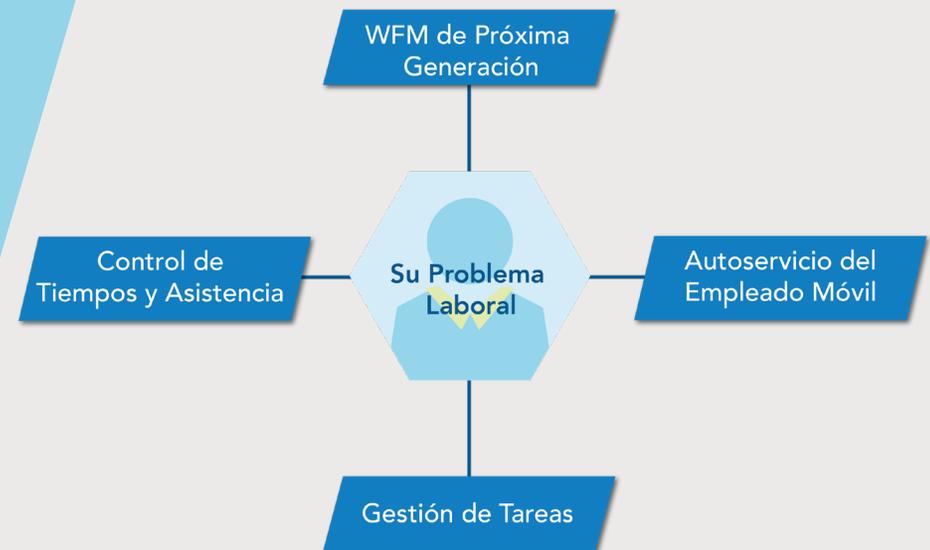


Simplificando el Trabajo con la Gestión de la Fuerza Laboral

Con una plataforma única para la Gestión de la Fuerza Laboral y las soluciones de ejecución en tienda, puede optimizar cada punto de contacto en el día a día de sus empleados. Puede publicar sus horarios mensuales o semanales por adelantado, por lo que un empleado puede consultarlos fácilmente desde su teléfono.

Puede incorporar completamente las cargas de trabajo de la tienda en tiempo real cuando se prevén necesidades, asegurando que los empleados puedan trabajar de manera eficiente sin sentirse abrumados. Puede tomar en cuenta, automáticamente, la disponibilidad de los empleados, el conjunto de habilidades y las preferencias durante la generación de los horarios, evitando desalineaciones que den lugar a amonestaciones o frustración para sus empleados.

La Gestión de la Fuerza Laboral de Próxima Generación simplifica el trabajo para los empleados, permitiéndoles tener éxito todos los días, reduciendo las tasas de rotación e impulsando las ventas.



Acerca de Reflexis Systems, Inc.

La Plataforma de Operaciones en Tienda en Tiempo Real, basada en la Nube, de Reflexis le permite a los retailers:



Simplificar

las Operaciones en Tienda.



Optimizar

el Gasto Laboral.



Mejorar

la Ejecución en Tienda.

Reflexis es el proveedor líder de soluciones de operaciones en tienda en tiempo real que ha sido seleccionado por más de 250 retailers a nivel global para simplificar y mejorar la ejecución y operaciones en tienda y optimizar el gasto laboral.

La plataforma de trabajo en tiempo real Reflexis ONE ayuda a los retailers a impulsar la simplificación para las tiendas y mejorar la línea de visión para la Gerencia de Campo, lo que se traduce en importantes ahorros de tiempo, ejecución precisa y una experiencia superior para el cliente.

Reflexis: Libera el poder de sus empleados en tienda. Aprenda más en www.reflexisinc.com.

Contacte a Reflexis Systems, Inc.

Teléfono: +52 55 4170-3922

Fax: +1 (781) 493-3999

Correo electrónico: maria.salazar@reflexisinc.com

<http://www.reflexisinc.com/>