



## **Reflexis Systems sigue innovando para las tiendas digitales**

PJ Jakovljevic

Abril 8 de 2020

Reflexis Systems, Inc. es un proveedor de soluciones de software de gestión de tareas y gestión de horarios de trabajo (Workforce Management - WFM) para retail. Fundada en 2001, la compañía es de propiedad privada (Great Hill Partners y Sageview Capital son los principales inversionistas) con sede en Dedham, Massachusetts. Actualmente, con casi 600 empleados, Reflexis también opera oficinas en Atlanta, Columbus, Londres, Düsseldorf y Pune (India), con presencia adicional de ventas en Europa y América Latina.

La marca insignia de la marca Reflexis ONE™ cubre un conjunto de productos para la ejecución de tareas y la gestión de la fuerza laboral. Las capacidades incluyen:

- Tareas y listas de verificación
- Caminatas y auditorías en tienda
- Horarios de trabajo y registro de tiempos
- Formularios inteligentes
- Repositorio de documentos
- Chat de empleados y gerentes
- Autoservicio para empleados
- Analítica e Inteligencia Artificial (IA)

Los productos Reflexis están ayudando a más de 275 retailers en todo el mundo a simplificar su ejecución, mejorar la comunicación y optimizar las decisiones laborales en sus tiendas.

### **Contenido**

Una expansión múltiple en WFM

Más inteligencia con IA

Introduciendo Q-Suite

Visual Merchandising, Internet de las Cosas (IoT) y otros objetivos futuros

### **Una Expansión Múltiple en WFM**

Si bien la Gestión y Ejecución de Tareas fue la oferta inicial de productos y el enfoque principal de Reflexis, durante los últimos años, el proveedor también ha abordado el ámbito de WFM. Esta categoría ahora contribuye un poco más a los ingresos de Reflexis que su contraparte de ejecución de tareas. Juntos, estos dos subconjuntos principales de Reflexis ONE le permiten a los retailers optimizar las actividades a nivel de tienda para lograr los objetivos corporativos e institucionalizar las respuestas de mejores prácticas a métricas y alertas casi en tiempo real. La figura 1 muestra los recientes logros de empresa gana en ambas áreas.

Si bien durante los primeros cinco años desde su inicio, Reflexis fue financiado por su fundador y CEO, Prashanth Palakurthi, realizó su primera inversión externa en 2006. Esos fondos fueron necesarios para una inversión agresiva en la gestión de la fuerza laboral. Las inversiones posteriores se han destinado a soluciones de inteligencia, analítica y multisectoriales fuera de su fortaleza de retail (pero para empresas con necesidades similares de gestión de la fuerza laboral). Con ese fin, Reflexis últimamente también ha ganado una fuerte tracción en la banca, restaurantes de servicio rápido, hotelería y atención médica bienestar.

El reciente crecimiento dinámico requirió la expansión de su espacio de oficinas en todas las regiones y Reflexis agregó más de 100 nuevos empleados en el transcurso de 2019. La compañía también abrió un nuevo Centro de Operaciones de Red (NOC, por sus siglas en inglés) en Pune, India, para mejorar el servicio técnico 24/7 y respaldar y escalar sus capacidades en línea con el crecimiento de la compañía. También completó la certificación Tipo II de Control de Organización de Servicios (SOC, por sus siglas en inglés) para su infraestructura en la nube segura y fácilmente disponible (utilizando servicios de colocación de Sungard AS).

### **Más Inteligencia con IA**

Dentro de su conjunto de productos, Reflexis ONE, la compañía ha lanzado recientemente nuevas soluciones habilitadas para IA para simplificar, agilizar y optimizar la gestión de la fuerza laboral y la ejecución en tienda de retail (ver Figura 2). Creó a MyWork™ con eje, ofreciendo una interfaz única para que los empleados y gerentes en tienda accedan a todos los puntos de contacto para su trabajo diario, incluidos horarios de trabajo, tareas, solicitudes, formularios y notificaciones en tiempo real.

Los nuevos productos de AI como AI Budget Planner, AI Staff Planner, AI Performance Manager, AI HealthCheck y AI Decisions tienen como objetivo impulsar mejoras en todos los niveles de las organizaciones de sus clientes, con las primeras implementaciones reales de clientes que tuvieron lugar en 2019. Como sus nombres lo indican, estas soluciones utilizan algoritmos de Inteligencia Artificial y Aprendizaje Automático para:

- Impulsar mejoras continuas para las tiendas.
- Proporcionar información más detallada sobre la ejecución en sitio
- Optimizar presupuestos, pronósticos y horarios laborales
- Identificar patrones y excepciones en el desempeño del empleado, gerente y equipo.

- Ahorrar a los empleados de primera línea aún más tiempo al automatizar las actividades repetitivas

Los clientes de Reflexis pueden tomar decisiones más inteligentes utilizando análisis basados en IA y mejores prácticas y obtener respuestas rápidas con AIDA, Asistente Digital de IA, basado en procesamiento de lenguaje natural (NLP, por sus siglas en inglés).

Para profundizar en algunas de estas soluciones de Inteligencia Artificial, AI Staff Planner utiliza el aprendizaje automático para simular escenarios basados en parámetros como objetivos de eficiencia, congelaciones de contratación y habilidades de los empleados. Las visualizaciones de las tendencias de personal semanal, diaria y por hora, permiten a los gerentes identificar con bastante facilidad las áreas de oportunidad. Las herramientas de Inteligencia Artificial y Aprendizaje Automático pueden sugerir empleados adicionales para contratar, la disponibilidad de los empleados para revisar y los empleados para realizar un entrenamiento cruzado.

Por su parte, AI Performance Manager puede brindar información en tiempo real sobre excepciones, patrones y tendencias utilizando algoritmos de IA para optimizar según sea necesario. Toma decisiones basadas en datos analizando los datos de la plataforma Reflexis ONE y los sistemas de terceros relevantes. Las tiendas pueden automatizar la programación y la dotación de personal en función del desempeño real y mejorar el rendimiento en sitio al identificar los pequeños detalles que podrían afectar el panorama general.

Accesible a través del repositorio MyWork mencionado anteriormente, el AI Budget Planner simplifica el proceso de creación del presupuesto. Analiza y prueba escenarios de presupuesto utilizando la carga de trabajo de la actividad, los atributos de ubicación y las métricas de transacciones o tráfico. Un flujo de trabajo de proceso de presupuesto personalizado permite a las empresas diseñar, colaborar, finalizar y distribuir presupuestos optimizados directamente al campo.

## **Introduciendo Q-Suite**

En el reciente NRF 2020: Big Show de Retail, Reflexis también presentó soluciones móviles adicionales de la Q-Suite. La suite emula la facilidad de las herramientas de mensajería instantánea de WhatsApp o Viber y la "Q" en su nombre significa "rápido" (de la palabra en inglés "quick"). De hecho, Q-Suite presenta las siguientes soluciones de rápido de valor y rápida implementación en la plataforma Reflexis ONE:

- Q-Comm (incluido Q-Chat): tanto para la mensajería instantánea colega a colega como para las comunicaciones del corporativo al campo.
- Q-Audit: para auditorías e inspecciones móviles de sitios.
- Q-Docs: para almacenar, buscar y acceder a todos los documentos corporativos desde la plataforma Reflexis ONE.
- Q-Forms: una solución centralizada dentro de MyWork para crear, completar y escalar todos los formularios utilizados por la empresa.

- Q-Check: para crear, revisar y distribuir listas de verificación organizadas y priorizadas dentro de la plataforma Reflexis ONE.

Junto con el lanzamiento de Q-Suite se planeaba la entrega de una interfaz de usuario (UI) nueva, moderna y simple, con información priorizada, visibilidad rápida de la información de la tarea y proyectos no visualizados (ver Figura 3). Todos los elementos son configurables en función de los permisos y el usuario puede tocar los iconos del proyecto para saltar a un área de detalles relacionada, así como tocar la burbuja de chat azul para saltar a un área de Q-Comm relacionada. Además, la nueva interfaz de usuario incluye características familiares que incluyen una barra de búsqueda, deslizar de izquierda a derecha y de derecha a izquierda, y "grupos", que están destinados a aumentar aún más la adopción del usuario.

Todas estas aplicaciones atractivas tienen como objetivo mejorar el equilibrio entre el trabajo y la vida personal al proporcionar a los empleados en tienda más control sobre sus horarios de trabajo. Así como aumentar el compromiso y la retención de los empleados al alinear mejor la carga de trabajo en la tienda con la programación laboral y simplificar el trabajo. El objetivo aquí es garantizar que los empleados no estén sobrecargados y sean más productivos.

Visual Merchandising, Internet de las Cosas (IoT) y otros objetivos futuros

Reflexis planea continuar construyendo aún más la llamada "Tienda del Futuro" a través de mejoras adicionales en la ejecución de sus tareas para las capacidades de las tiendas. Las mejoras incluirán visual merchandising, sistemas de recompensa para empleados basados en la gamificación, nuevas tareas generadas por Internet de las cosas (IoT), integración aún más simple a soluciones de terceros, entre otros.

Desafortunadamente, es una realidad que la pandemia en curso tendrá un impacto negativo en el sector de retail y por ende en ingresos de Reflexis (así como los ingresos de los competidores de Reflexis como Kronos, Ceridian, JDA Software, Infor, SAP Retail, etc.). Aun así, algunos segmentos de retail y de restaurantes (por ejemplo, supermercados), que se consideran negocios esenciales durante la pandemia, podrían beneficiarse de las complejas capacidades de programación de Reflexis, tanto en las tareas de recolección en tienda y sus alrededores.

Algunos sectores, como la atención médica o la banca, incluso pueden tener una mayor necesidad de las poderosas capacidades de programación de Reflexis para manejar las complejas demandas de programación que pueden enfrentar. En la situación actual, muchos miembros de su fuerza laboral calificada pueden estar indispuestos o posiblemente incluso infectados. Afortunadamente, debido a las innovaciones antes mencionadas, Reflexis está bien posicionada para enfrentar los desafíos de sus clientes cuando la economía se recupere. Como cuestión de interés, durante la recesión económica de 2009, la base instalada de clientes de Reflexis aumentó durante el año anterior pues los retailers querían controlar los costos laborales aún más de cerca.

