



## Contexto

El Grupo Bon Preu es una empresa catalana referente en el sector de la alimentación. Somos una organización comprometida con los ciudadanos y con el territorio. Nuestra actividad se orienta al mercado catalán, con el anhelo de ofrecer el mejor servicio, precio y calidad de producto a los clientes, trabajando con proveedores locales y de km 0 y comprometidos con la sostenibilidad y medio ambiente. Contamos con más de 131 supermercados Bonpreu; 56 hipermercados Esclat; 19 centros de recogida de la compra a BonpreuEsclat Online y entregamos a domicilio en 43 poblaciones de Cataluña; disponemos de 56 gasolineras EsclatOil y 13 minimercats y recientemente hemos puesto en marcha la comercializadora eléctrica BonpreuEsclat Energia. A cierre del ejercicio 2021, nuestra facturación ha sido de 1.781,9 M €

## Reto

Bon preu asumió el reto de mejorar la gestión de personas que se hacía hasta el momento, estandarizando procesos, reduciendo tareas manuales de poco valor y mejorando la visibilidad a sus empleados con más anticipación de los horarios asignados. Algunas de las problemáticas de partida fueron las siguientes:

- Disminuir la gestión manual de los trabajadores en tienda
- Mejorar la anticipación de asignación horaria a los empleados de tienda
- Disponer de un control automatizado de las horas extras de gestión
- Incorporación de la normativa laboral, de los convenios y la normativa corporativa para realizar una gestión automatizada de los horarios

## Solución

Softtek acompañó al cliente como partner implementador de la herramienta de Workforce Management de BY hoy en día seguimos acompañándolos dando soporte extendido a la herramienta y al equipo de relaciones laborales. Algunas características de la implementación son las siguientes: Durante el proceso de implementación incorporamos todas las restricciones legales y particulares de los empleados.

- Se pasa a planificar en base a previsión de ventas por horas para tener a las personas adecuadas en las horas punta.
- Se pasa a un sistema de planificación en base a necesidades previstas relacionadas con la carga de trabajo determinada por métricas diferentes según cada puesto o sección.
- Se pasa a planificar las contrataciones de las nuevas aperturas de tiendas y épocas pico en función de previsión de ventas
- Se integró el sistema con el control de presencia para cumplir con la nueva normativa vigente y gestionar las desviaciones mediante alertas
- Se topó con la dificultad de calcular el tiempo de las tareas de servicio y las de no servicio, lo que requirió un acompañamiento en específico y diversas sesiones con los actores involucrados con el fin de apoyar al cliente en esta definición.
- Inicio del proyecto para 40 tiendas (representando todos los formatos de la compañía) y un Roll Out a todas las demás tiendas liderado por el cliente.
- Creación y gestión de turnos adicionales mediante bolsa de horas para nuevas casuísticas de aperturas de tiendas en domingo que suponen mejoras en la conciliación de los trabajadores

## Resultados claves

- **70%** de reducción del tiempo en la generación de los horarios.
- **95-98%** de acierto en la previsión de ventas
- **20%** de reducción de tiempo espera del cliente en la caja.
- **3 semanas** vista de visibilidad horaria, mejorando la conciliación laboral del empleado
- Mejora en la atención al cliente: empleados disponibles en los momentos requeridos

## Testimonio

*Elegimos Workforce porque satisfacía nuestras necesidades de negocio y porque contábamos con el acompañamiento y la experiencia de Softtek, que brindó un excelente servicio y entienda nuestros requerimientos.*

## Acerca de Softtek

Fundada en 1982 por un pequeño grupo de emprendedores, Softtek comenzó en México proporcionando servicios de TI locales y hoy es un líder global en soluciones digitales de próxima generación. La primera compañía en introducir el modelo Nearshore, Softtek ayuda a las empresas Global 2000 a desarrollar capacidades digitales de manera fluida y constante, desde la ideación y construcción hasta la ejecución y su evolución. Su impulso emprendedor la ha llevado a operar en más de 20 países y contar con más de 15,000 profesionales. Conoce cómo Softtek crea valor a través de la tecnología en [www.softtek.com](http://www.softtek.com) y contáctate con @Softtek en las redes sociales.