

Apex América - A Sykes Company Patrones para el área de RRHH

CASO DE ÉXITO

La solución de Análisis OLAP se implementó para controlar ausentismo y rotación de personal

EL PROBLEMA

Apex a Sykes Company es una empresa líder en Latinoamérica en lo que respecta a Contact Center Bilingüe, siendo integrantes desde Julio del 2006 del grupo SYKES, uno de los mayores proveedores internacionales de servicios de contactos para terceros y de soluciones para procesos gerenciales (BPO).

Debido a la gran cantidad de empleados que integran la compañía (más de 2000 actualmente), los horarios internacionales en los que efectúan sus tareas y la diversidad de cuentas manejadas se veían en la necesidad de controlar las horas reales trabajadas y el ausentismo de cada empleado, por cada cuenta y cada turno en particular, enviando dichos informes a los Gerentes de Cuentas para así poder analizar dicha información y encontrar patrones de comportamiento y poder realizar la asignación correcta de los recursos para cada cuenta en particular, como también lograr una correcta liquidación de sueldos en base a las horas trabajadas y de ausentismo de cada persona.

LA SOLUCIÓN

El proyecto requirió de un sponsor ejecutivo para agilizar los procesos internos e involucrar a todas las personas responsables del área en el proyecto. La complejidad mayor del proyecto se debió a que la solución se alimenta de dos aplicaciones distintas, una de recursos humanos (RHPRO) y un software propio de Apex donde se almacena la información propia del empleado en cuanto a antigüedad, datos personales, etc., ambas aplicaciones alojadas en distintos servidores, replicándose el esquema para cada sucursal de Apex, Córdoba y Rosario actualmente. Se creó una arquitectura basada en una Base de Datos "Staging" donde se aloja información referente a ambos sistemas, y de ambas sucursales. También se creó una Base de Datos "Datawarehouse" el cual alimenta los modelos OLAP dinámicos.

PRINCIPALES BENEFICIOS

- La solución brinda información consolidada y en tiempo de las distintas fuentes y orígenes de datos para la correcta toma de decisiones.
- Toda la solución es web enabled lo que permite acceder a la información desde cualquier punto físico, administrando los permisos a la información de acuerdo al usuario y función.
- Permite al Área de Sistemas posicionarse estratégicamente como proveedor de información y generar nuevos modelos y desarrollos internos, evitando trabajos rutinarios.
- Posibilidad de analizar la información por distintos puntos de vista dando la posibilidad de encontrar patrones de comportamiento para cada cuenta y características particulares de cada empleado (sexo, profesión, antigüedad)

EJEMPLOS DE VISTAS DE LA SOLUCIÓN BI

- Informe de Ausentismo de cada cuenta por períodos de Tiempo (diario, mensual, trimestral, anual)
- Informe de Cantidad de Horas Trabajadas Reales vs. Totales Teóricas, por cada empleado, cuenta, períodos de tiempo.
- Informe de Cantidad de Horas de Ausentismo que afectan a los Supervisores de cada cuenta.
- Análisis de Horas Trabajadas y Ausentismo por cada tipo de servicio brindado a cada cuenta.
- Informe de Porcentaje de Horas de Ausentismo de cada cuenta y cada empleado, por cada tipo de Ausentismo (Llegadas Tarde, Retiro Antes, Ausente) y motivo de ausentismo, detectando patrones de ausentismo por épocas del año, cuentas, rango de edades y antigüedad de cada empleado, etc.

ARQUITECTURA

- **Sistema Fuente:** RHPRO y APEX ATTENDANCE, alojados en B.D. Ms. SQL Server 2000 SP4.
- **Herramienta ETL** – Extracción, Transformación y Carga: Integration Services de Microsoft SQL Server 2005
- **Base de Datos:** Staging y Datawarehouse en Microsoft SQL Server 2005 SP2.
- **Herramienta Front End:** Microsoft Sharepoint Services 2, Microsoft Excel 2003.