



MEJORA EN PROCESOS, PAGO DE NÓMINA E INCREMENTO DE FACTURACIÓN

SCORECARD

- Incremento en el pago de la nómina en tiempo y forma en un 769% (de un 13% a un 100%)
- Reducción de venta perdida en un 66% (de un 4.5% a un 1.5%)
- Incremento de la facturación mensual en un 3%

Crossmark LatAm S.A.P.I. de C.V. colabora con las empresas líderes del segmento del retail ofreciendo los servicios de equipos dedicados, auditorías en punto de venta, demos, ejecución de mercadeo, marca propia, proset, planogramas, proyectos especiales y agencia de ventas.

Crossmark LatAm se encontraba en un proceso de redefinición organizacional y de procesos internos, debido a desalineación y ejecución manual de los mismos, muchos errores en el pago de nómina a los colaboradores, la tendencia a la baja de facturación y de rentabilidad de las distintas unidades de negocio en que opera.

RETO: Contar con reglas de negocio, procesos y políticas estandarizadas (pero de acuerdo a cada unidad de negocio), operando a través de un sistema integral para lograr una mayor productividad, (eliminar la duplicidad de funciones y el retrabajo) nivel de servicio de las Oficinas de Apoyo, mejorar la satisfacción de los colaboradores y aumentar la rentabilidad de la compañía.

RESPUESTA: El cambio se originó desde la definición de un catálogo de incidencias estandarizado pero respetando las particularidades de cada unidad de negocio para constituir las reglas de negocio que aplican a cada cliente. También se implementaron procesos y procedimientos donde se definieron los roles y funciones de manera clara y organizada, asignando tareas y responsabilidades que anteriormente no se ejecutaban o se duplicaban. Se definieron e implementaron políticas de nómina y de facturación, para cada unidad de negocio y cada cliente. Se trabajó fuertemente en la planeación y desarrollo de herramientas que facilitaron la toma de decisiones y que permitieron reorientar las acciones a tomar para disminuir la venta perdida y el pago de nómina en tiempo y forma.

Se documentaron requerimientos a Sistemas para la construcción de un sistema integral que contemplara el proceso de reclutamiento, administración de personal, monitoreo de asistencia, proceso de nómina, proceso de facturación y módulo de reportes. Adicionalmente se definieron indicadores para monitorear el cumplimiento de los procesos mediante seguimiento a reportes y reuniones de trabajo.

RESULTADOS: Se tuvo una mayor transparencia en la gestión y resultados de la operación de las distintas áreas que se involucran en los procesos, se tiene mayor visibilidad para la toma de decisiones. Se logró un nivel de servicio más eficiente, organizado y rentable, debido a una nueva manera de trabajar con funciones bien definidas y procesos claros. Se redujo la venta perdida gracias a las acciones emprendidas en base a la visibilidad oportuna de información.

PROYECTO

- **Nombre:** “Asistencia, Nómina y Facturación”
- **Duración:** 4 meses
- **Etapa:** Proyecto
- **Prácticas Implementadas:** Reglas de negocio, procesos, políticas, definición de requerimientos para el sistema de ADP y Facturación
- **Industria/Sector:** Comercial / Retail