



LOUPREY INTERNATIONAL

Mejores niveles de servicio.
Mejores negocios.

Manpower® usa las soluciones de Monitoreo de Louprey International para ofrecer un mejor servicio en México, Centroamérica y República Dominicana (MeCARD).

Antecedentes



Manpower®

- Hace casi 60 años, Manpower® inició una revolución en el concepto de servicios de recursos humanos a escala mundial, desde entonces, ha extendido su presencia a 73 países a través de 4,400 oficinas.
- Mientras en otras compañías apenas inician procesos de capitalización del factor humano, en Manpower® esto es toda una tradición, ya que nació considerando al Recurso Humano como su valor máspreciado.
- En 1969 Manpower® inicia operaciones en México, donde actualmente tiene más de 80 oficinas, además de proveer servicios para Centro América y República Dominicana.
- Con el objetivo de ofrecer el mejor servicio a sus usuarios, Manpower® usa la más moderna tecnología para monitorear y mejorar el performance de su plataforma tecnológica.

Hacia donde los clientes vayan

Manpower® nació ofreciendo servicios para cubrir temporalidades, lo cual fue creciendo desde una persona hacia departamentos completos, hasta llegar a áreas estratégicas de negocio, involucrándose cada vez más a largo plazo con sus clientes.

Durante su ya larga historia, siempre ha proporcionado soluciones: “Justo donde los clientes tienen necesidades relacionados con el Capital Humano, ahí entra Manpower®, es donde mejor podemos apoyar y agregar valor a la empresa”, señala la Lic. Laura García Rubio, Gerente de Relaciones Públicas de Manpower®.

“Hay empresas y servicios similares, tenemos competencia grande, chica, transnacionales y locales, lo que nos hace diferentes es que somos capaces de hacernos cargo de áreas completas.” Logramos que nuestros clientes no pierdan de vista su estrategia y desarrollo al estar inmersos en el día a día.” Puntualiza la Gerente de RP de la empresa y explica la complejidad de los principales servicios de Manpower®, ahora convertidos en marcas.

México fue la primera oficina de Manpower® en el mundo en hacer Payrolling®, un servicio en el que actualmente se procesa la nómina de más de 50 mil empleados, que al ser casi todos ellos temporales, están bajo muy diferentes esquemas de periodicidad, prestaciones y lugares geográficos, lo que implica el mismo número de movimientos ante instancias de seguridad social.

A lo anterior, habría que añadirle la natural complejidad de las nóminas en los países Latinoamericanos, y la minuciosidad y detalle que cada reporte requiere.

Otro de los servicios es el de Staffing®, en donde Manpower® se responsabiliza de la administración de áreas completas, no importa el tamaño ni la complejidad de la operación, se ofrece productividad y flexibilidad. Con esto, apoya a que la operación de áreas no estratégicas de la empresa no se vuelvan, en ocasiones, problemáticas y costosas.

Por otro lado, atendiendo a uno de los esquemas más novedosos de hacer negocios y de atención al cliente, Manpower® ofrece servicios especializados para Centros de Contacto a través de Contact Services®, la solución que apoya el ciclo operativo en cuanto a metodologías de trabajo, recursos humanos e implementación de estas áreas de oportunidad.

Se ofrece también la búsqueda de altos ejecutivos: Manpower Professional®, un servicio que ha evolucionando hacia un proceso de muy alto compromiso con el desarrollo organizacional.

Todo lo anterior, además de importantes Programas de Responsabilidad Social, los cuales han permitido a Manpower® ser acreedor a diversos premios por ser una empresa socialmente Responsable, comenta la Lic. García, “En lo particular me encanta trabajar en éstos, ya que están orientados a ser un impulso a la persona en sí, no es una caridad, verdaderamente damos valor donde más se necesita, en la persona misma -y agrega-, “además, trimestralmente realizamos una encuesta sobre Expectativas de Empleo, un estudio muy serio, cuya publicación cada vez despierta mayor interés y con la cual damos a conocer las perspectivas del mercado laboral mexicano y de 26 países más”.

La Solución

Manpower® opera de manera única en cuanto a ideología de servicio, herramientas y tecnología. Como infraestructura de cómputo eligieron al iSeries AS/400® de IBM®, por su estabilidad, capacidad de crecimiento tecnológico y adaptabilidad a desarrollos.

Ante el crecimiento en cuanto a servicios, diversidad de la operación y número de usuarios, el área de Sistemas de Manpower® requería ofrecer óptimos tiempos de respuesta a los usuarios de su PowerSystem®, el Concepto desarrollado por la Dirección de Sistemas para integrar las diversas aplicaciones que llevan la operación, por ello, decidieron invertir en una solución que apoyara un permanente Monitoreo y Control de Rendimiento de los Equipos iSeries AS/400®.

Buscaban elevar los niveles de servicio y evitar tiempos muertos por degradaciones inesperadas del sistema, así como anticiparse a contingencias antes de que pudieran tornarse en problemas críticos. Después de la acostumbrada evaluación de proveedores que realiza, Manpower® optó por la solución de Louprey International®.

Louprey International es una empresa de Consultoría con más de 15 años de experiencia, orientada a proveer soluciones en las áreas de Seguridad Corporativa; Control de Cambios; y Monitoreo de Infraestructura, Procesos de Negocio e Indicadores de Rendimiento, todo esto para entornos críticos.

Una vez realizado el riguroso análisis de la situación, Louprey International® propuso la implementación de Visual Control® de Tango/04 Computing Group®, empresa que ha obtenido por 5 años consecutivos el premio IBM ALL STAR, en reconocimiento a la excelencia de sus productos y a la satisfacción de los usuarios.

Manpower®

- Respaldo moral y financiero.
- Conocimiento profundo del mercado laboral.
- Experiencia en diversos giros y áreas.
- Flexibilidad y sincero deseo de servicio.
- Manpower, como asesor de recursos humanos tiene esto y más...

Beneficios

Mayor Eficiencia Administrativa

A través del sistema Visual Control Center®, se cuenta con una administración automatizada de los equipos iSeries AS/400®, lo que redundará en importantes ahorros de tiempo y en una mayor productividad del usuario final y de los administradores de los equipos.

Ahora, el desempeño de los iSeries® de Manpower® está regido por un sistema de auto administración y reglas de negocio, lo cual deja espacio para realizar tareas más estratégicas y menos operativas.

Puntuales Estrategias de Operación

A partir de aquellos procesos que generaban cuellos de botella en la operación, se definieron estrategias y tomaron acciones para mejorar y mantener el desempeño de los equipos.

“Se dieron prioridades de procesamiento en función de la estrategia de negocio de Manpower® y no de la propia operación de la máquina”, comenta el Ing. Francisco Pérez Cervantes, Gerente de Administración de Base de Datos y Recuperación de Desastres de Manpower® –y agrega-, “Esto nos ha dado la posibilidad de actuar de manera proactiva, al manejar alarmas y alertas sobre prioridades predefinidas, evitando así que un problema se prolongue y torne crítico. Es tranquilizante el hecho de que con Visual Control Center® podamos llevar un control estricto de prioridades y nadie puede variar esos valores sin previa autorización”. Puntualizó el Ing. Pérez Cervantes.

Mejores Niveles de Servicio

Se disminuyó en un 30% el número de llamadas relacionadas con el soporte de los iSeries® y se mejoró en un 40% la utilización de los recursos del equipo. Al tener el conocimiento del comportamiento de los sistemas, es posible anticiparse a problemas críticos y tomar acciones inmediatas. Ahora se cuenta con información estadística, que permite realizar análisis más objetivos en cuanto a tendencias para futuras inversiones de hardware.

Monitoreo Abierto a Través de la Web

Actualmente las estadísticas de administración de los equipos son publicadas en la Intranet de Manpower®, con el objetivo de que cualquier usuario interesado pueda monitorear el nivel de servicio comprometido por la Dirección de Sistemas.

Crecimientos Planeados:

“Con Louprey International® hicimos una planeación del crecimiento del equipo iSeries AS/400®, de acuerdo a requerimientos específicos de Manpower® a 3 años. Lo cual evitará inversiones no planeadas”, comentó el Ing. Salvador Aponte, Dir. de Sistemas de Manpower®.

Planes a Futuro

A finales de este año Manpower® planea realizar una actualización de la tecnología iSeries AS/400®.

“Con Tango/04® hicimos una planeación del crecimiento de los equipos de acuerdo a requerimientos específicos de Manpower® a 3 años. Lo cual evitará inversiones no planeadas”, comentó el Ing. Salvador Aponte, Dir. de Sistemas de Manpower®.

“La dinámica estrategia de desarrollo de productos que realiza Manpower® nos exige a los responsables de Sistemas tener la capacidad de respuesta adecuada para impulsar el crecimiento, pero sobre todo, superar las expectativas que ofrecemos a nuestros clientes”, puntualizó el Ing. Aponte y añadió, “Actualmente las áreas de Tecnología de Información se han convertido en una estrategia fundamental para el crecimiento y la productividad en las empresas, y en Manpower® nos enfocamos a agregar valor a nuestros clientes. Por ello, en Manpower® las herramientas tecnológicas las incorporamos con base en los procesos de negocio, girando en torno al Recurso Humano y los clientes.”, señaló el Ing. Salvador Aponte.

Y para finalizar comentó: “En la Dirección de Sistemas respondemos al importante desafío que nos presenta el crecimiento constante y el dinamismo de la empresa, siendo cada vez más competitivos y ofreciendo altos estándares de calidad, disfrutando afrontar los retos con la tecnología que hemos integrado y desarrollado en Manpower®, misma que hoy potencializa nuestros servicios desde México para otros diez países”

Equipos AS/400 en Manpower®:

- Soportan una operación muy compleja.
- Proveen servicios a más de 100 oficinas en México y otros 9 países.
- Procesan más de 130 mil pagos de nómina mensuales y un promedio de 100 mil movimientos anuales de seguridad social.