Historia de éxito

Niu Foods resuelve requerimientos del personal en tienda hacia Recursos Humanos con Frogmi®

NIU FOODS

frogmi

GUACAMOLE MEXICAN GRILL

LUIGI'S PIZZA & PASTA FACTORÍA

KAO Asian Food

NIU SUSHI BAR & DELIVERY

POLLO TAQUILLA

Tiempo de respuesta

-90%

Tiempo de implementación

4 semanas

Casos resueltos en <2h

98%

Satisfacción con sistema de comunicación con RRHH de "suficiente" a"muy bueno"

frogmi.com

Sobre Niu Foods

Niu Foods es un holding apasionado por los sabores, entregando sus servicios de restaurantes a través de sus locales de Niu Sushi desde 2009. A pesar del contexto turbulento y la pandemia, el año 2020 estuvo colmado de grandes desafíos para Niu Foods. Se planteó una estrategia de expansión horizontal, logrando abrir 18 nuevos locales y ampliando sus servicios, incluyendo nuevas líneas de restaurantes como Guacamole, KaoThai, Pollo Taquilla y Luigi's.

Hoy, Niu Foods cuenta con más de 50 locales y 1.600 empleados. Sus proyectos a futuro incluyen la apertura de más restaurantes durante el 2022 y lograr presencia internacional en Latinoamérica.

El desafío

La contratación, entrenamiento y retención del personal es uno de los mayores desafíos en la industria de restaurantes, quienes enfrentan una rotación anual del 76% del personal, según análisis de Toast y 7 Shifts.

Durante el 2020 y 2021, Niu Foods vivió un fuerte proceso de crecimiento con la apertura de nuevos locales, con un requerimiento intensivo de personal para su operación (entre 30 a 40 personas por local). Esto acentuó la relevancia de tener un excelente nivel de satisfacción interna que apoye la retención de los colaboradores.

Gracias a la evaluación de clima laboral mensual, se identificó una oportunidad de mejora en los procesos de comunicación y levantamiento de requerimientos del personal hacia RRHH. Se evidenció que los colaboradores no estaban cómodos con la comunicación vía correo electrónico, y muchas veces no sabían con claridad quién era el punto de contacto o cómo realizar sus consultas, dificultando el acceso a la información. Con frecuencia, los colaboradores solicitaban ayuda al Gerente de Local para la gestión, agregando un paso extra al proceso y posible cuello de botella dependiendo de la disponibilidad de cada Gerente.

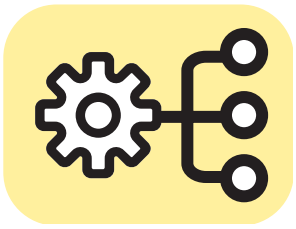
En este escenario, Niu Foods tomó un nuevo desafío: **acercar y fortalecer el vínculo entre sus empleados y la organización,** especialmente con Recursos Humanos, entregando *"una herramienta rápida, efectiva y práctica para que los colaboradores se conecten con RRHH".* El objetivo consiste en eliminar la comunicación informal y **entregar un canal de resolución rápido y simple, apoyando la autogestión y dando trazabilidad y velocidad al proceso.** Además, se busca dar herramientas de automatización a RRHH para tener estructuración de los requerimientos y liberar tiempo para tareas de mayor valor.

Los objetivos

Acercar y fortalecer el vínculo entre los empleados y la organización.

Permitir la autogestión, facilitando, simplificando y estandarizando procesos.

Mejorar el nivel de servicio, tiempos y trazabilidad de respuesta para el cliente interno.



Apoyar a RRHH con la organización y estructuración de la información y tareas a realizar

"Queríamos entregar una herramienta rápida, efectiva y práctica para que los colaboradores se conecten con RRHH".

Agustin Dikenstein
Sub Gerente de Operaciones en Niu Foods.

Plan de acción e implementación

Para abordar este desafío, Niu Foods eligió a Frogmi® como aliado tecnológico, utilizando la solución de **Gestión de Incidentes y Requerimientos,** para abordar los requerimientos del personal en tienda a través del módulo **StoreWork.** Esta plataforma resulta ideal, ya que permite la orquestación de flujos de trabajo complejos, pre-programados y organizados por tipo de requerimiento o problema.

A partir del trabajo en conjunto con Recursos Humanos, se mapeó todos los casos de requerimiento, generando un menú de opciones: certificados de antigüedad, liquidaciones de sueldo, permiso por nacimiento, e incluso *"pack de documentos"* por trámite a realizar. Luego se definió, caso a caso, las etapas del proceso, la información requerida para dar solución o respuesta, quiénes son las áreas responsables y los plazos o SLA para cada etapa. Basándose en este mapa, se digitaliza el proceso en la plataforma, permitiendo generar trazabilidad completa. **Además, la automatización del proceso asegura el cumplimiento de tiempos de respuesta y da una solución consistente a todos los usuarios a lo largo del tiempo.**

"El trabajo en conjunto con Niu Foods es muy motivante dado que siempre trae nuevos desafíos de implementación. En este caso, se utilizó la flexibilidad de la plataforma para darle un uso completamente innovador enfocado en mejorar la gestión humana."

Alfredo Desmadryl
OnRetail

Desde la perspectiva de Niu Foods, un punto clave para lograr la cercanía con los usuarios, y el dolor de la solución anterior, es el fácil acceso a la plataforma. Por eso, el equipo decidió ejecutar la implementación a través de un **formulario web con acceso mediante código QR.** De este modo, todos los colaboradores pueden emplear un dispositivo móvil como smartphone para ingresar a la plataforma directamente en el navegador. Con este sistema, además, se **elimina la necesidad de crear y mantener usuarios, un cuello de botella natural con la alta rotación de personal.**

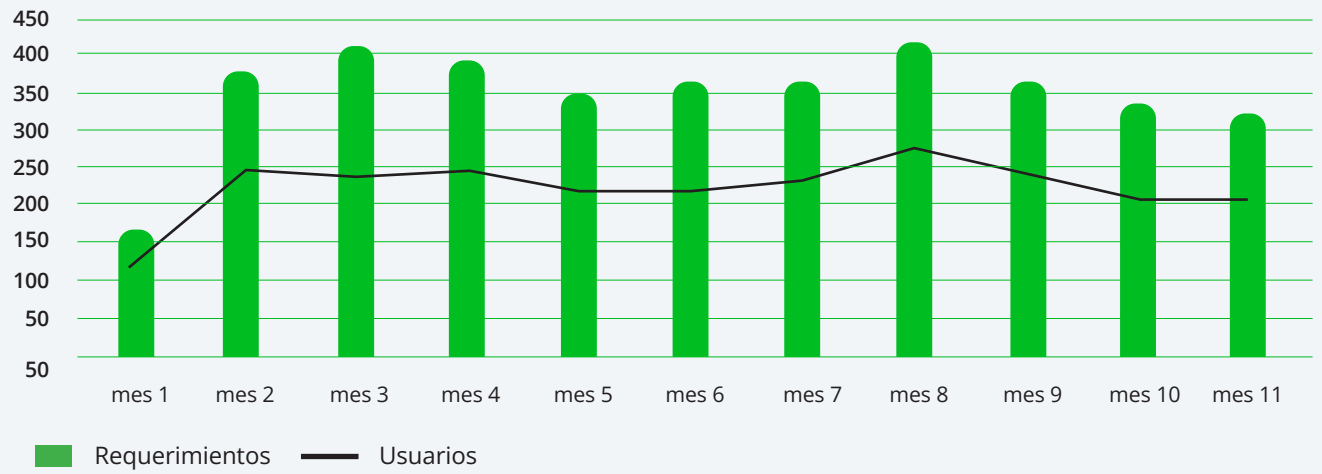
El plan de puesta en marcha consideraba además una arista comunicacional con el objetivo de difundir entre el personal la existencia de esta nueva herramienta. Desde Niu Foods, crearon material POP que fue implementado en lugares de alta visibilidad para el personal. La cartelería llamaba a realizar las solicitudes a RRHH escaneando un código QR que da acceso a la plataforma, con un mensaje amistoso y cercano ***"Para lo que necesites, ¡aquí estamos! – Escanea el código y haz tu solicitud a Recursos Humanos".***

Para la implementación se seleccionó 3 locales piloto, donde se probó, optimizó y validó todos los flujos de trabajo para los distintos requerimientos. Luego, se puso en marcha un plan de roll-out incremental, hasta abordar todos locales. Este proceso tuvo una **duración aproximada de 4 semanas,** en las que se ejecutó la implementación y capacitación de los usuarios para utilizar el nuevo sistema de requerimientos a RRHH.

Resultados y agregación de valor

La implementación de la solución fue expedita y certera gracias a todo el proceso consultivo de preparación previa, **lograndо la cobertura de todos los locales en solo 4 semanas**. Por otro lado, el fácil acceso a la herramienta a través del código QR y su funcionamiento en dispositivos de uso común como smartphones, **permitieron una alta y rápida adopción.**

Tiempo de implementación
4 semanas



El cumplimiento de metas y agregación de valor se ven en las diversas aristas propuestas.
En primer lugar, **se logró generar una sensación de mayor conexión y cercanía entre RRHH y los colaboradores,** gracias a la disponibilidad de un canal directo de comunicación. **La evaluación del sistema de comunicación con Recursos Humanos mejoró considerablemente, pasando de "suficiente" a "muy bueno"** frente a la pregunta de Clima "Cuán conforme estoy con el sistema de contacto con Recursos Humanos", equivalente a subir de 4 a un 6, en escala de 1 a 7.

Hoy, la autogestión es una realidad. Mediante el escaneo del código QR, los usuarios acceden a un menú de solicitudes y requerimientos disponibles para gestionar de forma autónoma y digital. Basta con completar el formulario con la información solicitada para generar automáticamente el aviso a RRHH.
Al ser un proceso digital, los colaboradores ganan trazabilidad del proceso completo, etapa por etapa, eliminando la incertidumbre.

Por su parte, RRHH recibe de manera ordenada el trabajo a realizar, contando instantáneamente con toda la información necesaria para gestionar y resolver. Esto genera un ahorro inmediato de tiempo en idas y venidas para conseguir los datos requeridos y organización del trabajo, pudiendo entregar respuestas concretas, con toda la información, en el primer contacto. Gracias al nuevo sistema, **el 98% de los requerimientos se contesta en menos de 2 horas.**

La automatización mediante el flujo predeterminado también facilita **la estandarización de respuestas y seguimiento de protocolos, apoyando especialmente al personal con menor experiencia.** En estos meses se ha visto una **disminución mayor al 90% en el tiempo de respuesta,** que anteriormente tomaba al menos 2 días. Gracias a estos cambios, el área de RRHH ha incrementado el tiempo disponible para ejecutar tareas de alto valor. Por otro lado, los Gerentes de Tienda han dejado de actuar como intermediarios, ya que ahora pueden capacitar al personal en el uso del Código QR y la plataforma en pocos minutos, incentivando la autonomía y disponibilizando tiempo valioso.

Tiempo de respuesta
-90%

Caso resueltos en <2h
98%

"Contamos con un sistema intuitivo, de acceso fácil mediante el código QR y que siempre lleva un respaldo de la información solicitada y la respuesta entregada. Esto nos ha permitido disminuir el error y la ambigüedad en los procesos."

Agustin Dikenstein
Sub Gerente de Operaciones en Niu Foods.

En general, Niu Foods se ha visto beneficiado por la trazabilidad y visibilidad en tiempo real de las consultas y labores efectuadas por RRHH. La posibilidad de **medir y generar KPIs transversales** son fundamentales para eliminar ruido y generar una relación más estrecha dentro de la organización, ya que permite **evaluar objetivamente las actividades, tiempos de resolución y respuestas.**

Gracias al ecosistema de APIs de Frogmi®, esta data se puede utilizar para alimentar sistemas de reportería y paneles de business intelligence (BI), indispensables para la toma de decisiones basándose en datos y procesos de mejora continua, como la identificación de requerimientos recurrentes que dan origen a soluciones definitivas de causa raíz.

Junto a OnRetail y Frogmi®, **Niu Foods ve varias oportunidades en el futuro, *"evaluando qué más podemos hacer, qué otras áreas podemos profesionalizar".*** Sin lugar a duda, Niu Foods afrontó un gran desafío dentro de su organización usando Frogmi® en la búsqueda de promover relaciones más cercanas. Estamos convencidos de que su visión innovadora y preocupación por sus colaboradores seguirán dando grandes frutos.

"Frogmi® nos ha permitido prescindir del Gerente de Local como intermediario, evitando una demora en la gestión y posibles errores humanos. Ahora los colaboradores acceden a la plataforma y van directo

Agustin Dikenstein
Sub Gerente de Operaciones en Niu Foods.

"La innovación del acceso a través del QR fue un gran acierto para eliminar cuellos de botella y facilitar el acceso a los usuarios, solucionando un dolor de usabilidad típico del retail. Esto ha empoderado al cliente interno y apoyado la gestión del equipo de RRHH"

Javier Saavedra
Business Operations Manager en Frogmi®

frogmi

Contáctanos

contacto@frogmi.com

Tiempo de respuesta	Tiempo de implementación	Casos resueltos en <2h	Satisfacción con sistema de comunicación con RRHH de “suficiente” a”muy bueno”
-90%	4 semanas	98%	