



## Perfil del Cliente

### Compañía:

*Pillsbury*

### Ubicación:

*Denison, Texas*

### Tipo De la Producción:

*Justo-a-Tiempo*

### # De empleados:

**240**

### Requisitos Para el Software:

- *Requería una solución para manejar una complicada administración de la mano de obra, y que incluya las reglas de las uniones laborales.*
- *Deseaba asignar el 100% de los trabajos, mantener productividad óptima, y darle mayor satisfacción al empleado.*
- *Le interesaba que el administrador de mano de obra y el personal de los recursos humanos pudieran centrarse en otras tareas vitales.*
- *Requería una herramienta dinámica que podría crecer con la compañía.*

### Necesidad para una solución

"Nuestras reglas de trabajo (de la unión) estaban tan complicadas, no me imaginé que algún programa podría asistir con la administración de mano de obra," dice Thelma Horton, encargada de organizar la mano de obra (juvilada) en el la planta de masa refrigerada de Pillsbury, en Denison, Tejas.

La planta de Denison produce muchos productos para hornear de galletas a milhojas de tostadora. La planta agiliza cuatro líneas de producción, tres turnos al día, todo el año. La planta de Pillsbury es una operación de fabricación justo a tiempo. Esto significa que la mezcla de sus productos cambia típicamente a partir de un turno al siguiente, causando a las líneas de producción y las asignaciones de trabajo, a cambiar con los turnos también.

Su recurso más valioso, sus empleados, incluye más de 240 miembros de la unión local "Grain Millers Union". Durante años, las asignaciones se podían hacer por una sola persona, alguien con má de quince años de experiencia. Al asignar trabajos a estos trabajadores, el planificador de la planta de Denison tuvo que considerar una multiplicidad de factores.

"El planificador tenía que saber de cada trabajador y de cada trabajo en la planta" explica Horton. "él tenía que saber de la señorita, qué trabajos preferían, si estaban calificados, y quién deseaba tiempo libre. Él tenía que saberlo todo. Esto tomaba un esfuerzo monumental. Pero (el horario) nunca salía bien. Todo lo que lo hacíamos era manejar quejas."

Las reglas de trabajo aprobadas por la unión incorporaban muchos refinamientos específicos y detallados. Con tantas condiciones entretejidas, la situación se ponía cada vez más difícil y desperdiciaba el tiempo del planificador para construir horarios completos.



### Requisitos Complejos

La compañía se dio cuenta que necesitaba algo de más alcance que una simple aplicación para realizar el trabajo. Necesitaba una solución fácil de usar que podría aplicar las reglas de trabajo rápidamente y constantemente, que maneje las ausencias de los empleados, vacaciones, entrenamiento, y que maneje las preferencias del empleado, y sirva en conjunto como una herramienta de la Gerencia. Pillsbury buscó, pero no encontró un sistema calificado para satisfacer sus necesidades.

Ese momento fue cuando la planta decidió trabajar con Tugboat Software para desarrollar una solución avanzada y modificada específicamente para requisitos particulares. Los profesionales de Tugboat Software escucharon a Pillsbury y se enfocaron en diseñar un sistema completo, fácil de utilizar. Esto se conoce hoy como SOS, Schedule Optimizing Software (Software que Optimiza la Administración Laboral)

Como muchas uniones, los Grain Millers requieren que el planificador le asigne un trabajo a cada trabajador que está calificado, en orden de señorita, para todos trabajos disponibles. Otras aplicaciones programar asignan automáticamente cerca de 80% de los trabajos, pero dejan las asignaciones restantes, ésas con el más difícil condiciones, hasta el juicio del personal de los recursos humanos (RH). Y cuando RH tiene que reasignar a una persona basada en sus calificaciones o su preferencia para un trabajo particular, "... no pueden mudar solo un trabajador. Tienen que cambiar el horario de varias personas," **Horton dice con conocimiento.**



**Software para  
Optimizar horarios**

Queriendo un sistema que podría dirigir 100% de sus asignaciones de trabajo, Pillsbury requirió que el SOS tenga la capacidad y la habilidad para satisfacer las demandas de la compañía. El sistema asigna cada trabajo mientras que crea un horario que optimiza la asignación de cada trabajador según su señoría, así como sus preferencias por trabajos y turno. Se encarga de asignar el entrenamiento y da un plazo de días de fiesta flotantes si el horario tiene suficientes trabajadores para dirigir la planta. En las palabras de Horton, él "... soluciona todos los problemas de la administración de la mano de obra, hasta la última persona."

## Seguimiento Experto

SOS contiene una base de reglas que almacene las reglas de trabajo y una aplicación matemática, la cual procesa cada asignación de trabajo posible para el horario. Juntos, éstos forman la columna de la aplicación. Tugboat Software modificó la base para los requisitos particulares de Pillsbury, insertando cada regla. El sistema es suficientemente flexible que en un cierto plazo como la unión renegocia y cambia las reglas, la base puede ser modificada para manejar los nuevos requisitos. En hecho, la base de reglas aplica sus reglas "al pie de la letra"

Usando SOS, Pillsbury ha encontrado que gracias a que el sistema hace cada asignación estrictamente según las reglas de trabajo, asigna trabajos de manera más justa y objetiva que cualquier departamento de RH podría desear alcanzar. Consecuentemente, el número de agravios en la planta ha disminuido dramáticamente, aliviando presión en el personal de RH.

Pillsbury también ha descubierto las ventajas de los informes personalizados del sistema, particularmente el informe de intervención al programar. Al crear un horario, SOS documenta la historia entera de la decisión, enumerando cada intento que hace para encontrar la mejor asignación posible para cada empleado. Esta característica de seguimiento extensivo ha ayudado a Pillsbury a reducir sus agravios con los empleados.

Cuando un trabajador tiene una queja, ellos pueden revisar el informe de intervención al programar. A la mirada cuidadosa se ve que cada trabajador está conseguido no solamente un trato justo, ellos han consiguiendo la mejor asignación posible disponible de acuerdo con su señoría. Cuando se presentan las preguntas, las marcas de este informe ayudan a que RH defienda el sistema y desarrolla soporte para el SOS por toda la mano de obra.

## Poder al Empleado

Las asignaciones objetivas y exactas con el nuevo sistema han contribuido grandiosamente a mejorar la satisfacción del trabajador en Pillsbury. Otra razón del alza moral viene de las características del autoservicio del empleado en el SOS, usando un quiosco con una pantalla y un teclado, trabajadores pueden interactuar directamente con el sistema, como un cajero automático común. Aquí es donde la palabra "poder", toma el significado verdadero. Llamado a menudo el "Sistema de Pasillo", las características del autoservicio permiten a empleados a que incorporen sus preferencias de trabajos y cambios. Pueden pedir las vacaciones y días de fiesta, voluntario para el tiempo extra, o solo "retirarse" si no desean trabajar, y el sistema proveerá personal a la planta sin ellos.

**"La mejora [en la moral] ha sido fenomenal."**

Los trabajadores pueden hacer refinamientos a sus opciones cuantas veces gusten, y muchos empleados en Pillsbury utilizan este sistema cotidianamente.

Después de cada interacción, sistema genera un recibo impreso de la transacción para el empleado. Las características del autoservicio han substituido totalmente la práctica de deslizar notas bajo la puerta de RH. "la mejora (en moral) ha sido fenomenal, "dice Horton.

**Para obtener más información sobre los beneficios de SOS, por favor contacte a:**

## Crecimiento Futuro

Con horarios optimizados, automatizados, productividad aumentando, el seguimiento de empleados mejorado y la satisfacción del trabajador creciendo, Pillsbury ha visto las recompensas de su inversión. De acuerdo con el éxito de la planta de Denison, la compañía ha certificado el SOS como solución aprobada del software y puso el sistema en ejecución en tres de sus otras instalaciones de masa refrigerada.

Pillsbury también está mirando hacia adelante para ampliar su sistema. Las versiones futuras del software permitirán a trabajadores tener acceso a la información del horario por teléfono. Similar a los sistemas donde los clientes pueden escuchar la información de su cuenta bancaria, SOS simplificará y automatizará las tareas para los empleados. Ellos pueden marcar y entrar en el sistema, entrar en un número de identificación, y oír un mensaje registrado que les informa su asignación diaria del trabajo.

Con el SOS y los servicios expertos de Tugboat Software, La planta de Pillsbury Denison y otras instalaciones de masa refrigerada se sienten confiadas que pueden resolver sus necesidades únicas y esperar el éxito y proseridad.

**"[ SOS ] soluciona todos los problemas de la administración de la mano de obra, hasta la última persona"**

