

Prévoir la demande commerciale et le besoin en personnel au quart d'heure près

Les directeurs de magasin doivent tenir compte de nombreux facteurs lorsqu'ils établissent un planning. Ils sont certes capables d'estimer le bon nombre de collaborateurs nécessaires pour couvrir une semaine ou un mois type, mais sont-ils en mesure de le prévoir par horaire de travail ou par heure, pour une journée spécifique ?

Lorsque les responsables prévoient – seulement approximativement – le niveau des ventes ou la prévision en personnel, vous courez le risque de vous retrouver en sureffectif onéreux, de rater des opportunités ou de voir la qualité du service et donc la satisfaction des clients baisser en raison d'un sous-effectif. Sans prévision précise de la demande anticipée, les plannings ne vous permettent pas de favoriser le rendement des magasins.

Aligner votre personnel sur la demande réelle

La solution Kronos® Workforce Forecast Manager™, proposée pour le secteur du Commerce, permet aux managers de réaliser des prévisions précises en matière d'activité et d'affectation du personnel. Ce puissant logiciel de prévision vous assiste dans l'anticipation des ventes et du personnel requis par horaire au quart d'heure. De cette façon, les directeurs de magasin peuvent établir des prévisions précises en s'appuyant sur un large panel d'indicateurs définissables, parmi lesquels : les ventes, les transactions, les clients servis ou les unités vendues par exemple. Les responsables peuvent ainsi prévoir et répartir le volume d'activité escompté pour chaque journée.

En alignant le personnel sur la demande anticipée, vous répondez tout aussi bien aux besoins de vos clients qu'à ceux de vos collaborateurs. Des prévisions précises permettent :

- de respecter le budget prévu en minimisant les situations de sureffectif
- d'améliorer la productivité, le niveau de service et la conversion en évitant les situations de sous-effectif

Des prévisions de volume adaptées à vos besoins

Cette solution applique plusieurs algorithmes sophistiqués afin de prévoir vos besoins. En utilisant les données historiques des logiciels de caisses (POS) — les unités vendues, le nombre de transactions, le trafic, les ventes... — Workforce Forecast Manager prévoit les volumes hebdomadaires en exploitant toutes les données historiques disponibles. Le système peut être implémenté avec seulement trois semaines de données, ce qui permet de générer immédiatement et rapidement des prévisions optimales.

Au début de l'implémentation, lorsque seule une petite quantité de données est disponible, la méthode du lissage exponentiel est utilisée. La tendance journalière ne s'applique que lorsque vous disposez au moins d'une année de données, et prévoyez que les tendances de cette année sont susceptibles d'être similaires à celles des années précédentes. Des événements exceptionnels peuvent être utilisés pour tenir compte de la fluctuation saisonnière.

Pour une précision renforcée, une adaptation des prévisions peut être utilisée lorsque vous disposez de plus de deux années de données historiques. Cette fonctionnalité choisit automatiquement l'algorithme le mieux adapté à partir d'un ensemble d'algorithmes journaliers. Cette prévision adaptée prend en compte les différences entre les différents rayons ou services, les modèles irréguliers, les tendances saisonnières et les événements exceptionnels saisonniers récurrents, à partir des données du POS. Il s'accorde ensuite automatiquement sur les données historiques récentes.

Avantages clés

- > **PRÉVOIR LA DEMANDE EN MATIÈRE DE PERSONNEL** pour des horaires planifiés au quart d'heure près
- > **ÉVITER LES SUREFFECTIFS COÛTEUX**
- > **MINIMISER LES SOUS-EFFECTIFS**
- > **ÉTABLIR DES PRÉVISIONS ET DES PLANNINGS AXÉS SUR LA DEMANDE**
- > **ADAPTER LES PRÉVISIONS** en fonction des données disponibles
- > **AMÉLIORER LE SERVICE CLIENT**

Revenir sur les prévisions de la semaine en cours

Les prévisions commerciales s'avèrent être un outil extrêmement utile pour vos équipes. Mais les prévisions, aussi bien établies qu'elles soient, peuvent également être sensibles aux circonstances imprévues. Dans Workforce Forecast Manager, l'algorithme de tendance pour la semaine en cours exploite les valeurs réelles les plus récentes du POS afin de déterminer et appliquer une tendance mise à jour sur l'ensemble des prévisions actuelles.

Il est ainsi possible de revenir sur les prévisions d'une semaine en cours afin de prendre en compte des influences extérieures imprévues telles que les conditions météorologiques, des événements locaux, une activité concurrentielle ou d'autres tendances. En calculant un prévisionnel plus précis et à jour, les ventes et la productivité du personnel sont augmentées, le service client amélioré et la satisfaction des collaborateurs et des responsables accrue.

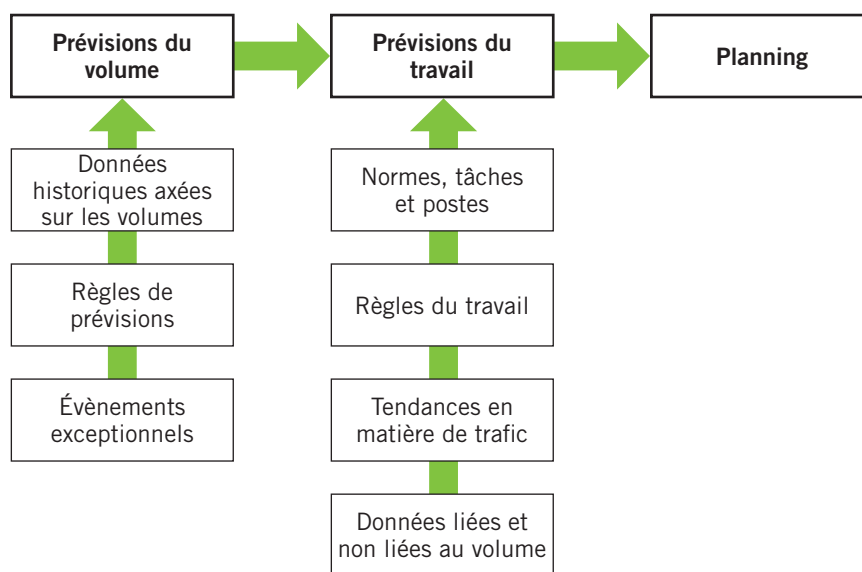
Un prévisionnel du besoin en personnel établi à quinze minutes près

Une fois que vous disposez du prévisionnel précis du volume des ventes par jour, Workforce Forecast Manager prévoit le

nombre d'heures et de collaborateurs requis pour répondre à la demande anticipée. Étant donné que chaque poste est différent, des normes sont utilisées pour définir le temps de travail moyen nécessaire pour effectuer des tâches spécifiques. Les prévisions en résultant permettent de déterminer le nombre de personnes requis dans un rayon, service ou magasin pour chaque période de 15 minutes, semaine par semaine.

Une solution intégrée

Workforce Forecast Manager génère un planning optimal dans Workforce Scheduler™. Vous pouvez visualiser et comparer les données réelles et prévisionnelles sur les objectifs de ventes, de productivité et sur les collaborateurs. Contrôlez facilement l'efficacité des prévisions de volumes et de travail par rapport aux ventes réalisées pendant une période de planification, afin d'optimiser toutes les décisions futures concernant les affectations du personnel. En utilisant Workforce Task Management™, vous visualiserez les prévisions de travail dans le détail, réparties par heures directes et indirectes de travail, pour des décisions commerciales toujours plus pertinentes.



Pour plus d'informations :

01 53 24 53 60 | kronsglobal.fr/retail

