

AHS Aviation Handling Services apuesta por EPG | WFM

## **Eficiencia 20 por ciento mayor en la planificación del empleo de personal**

**10 emplazamientos, más de 2000 empleados y más de 360 000 vuelos al año: la planificación del personal representa un gran desafío para AHS Aviation Handling Services. El proceso es sumamente complejo pero, aun así, es preciso garantizar en todo momento la fiabilidad, la calidad y la seguridad. Porque si en el sector de la aviación dos engranajes no encajan entre sí, se puede paralizar el tráfico aéreo en su totalidad. Como uno de los proveedores líderes de líneas aéreas en Alemania, AHS ofrece una amplia gama de servicios en torno a la asistencia a pasajeros y aviones: desde la emisión de billetes y la facturación, pasando por la supervisión de rampa y hasta llegar al embarque. Con la introducción del software de gestión de fuerza laboral EPG | WFM, la empresa ha encontrado una solución con la que el número correcto de personal está en el lugar correcto en el momento correcto. Al mismo tiempo, la solución registra todas las prestaciones realizadas y ejecuta la facturación debida. Con la solución automatizada se ha conseguido hasta ahora incrementar la eficiencia en más de un 20 por ciento.**

Retrasos de vuelos a corto plazo, falta de personal por enfermedad, planificación de vacaciones y turnos: en el entorno dinámico de la asistencia en tierra, la planificación del empleo de personal es una difícil empresa. En casi ningún otro sector es necesario coordinar los procesos con tanta exactitud como en la aviación. Tampoco hay que olvidar el enorme papel que desempeña la flexibilidad. Porque la situación puede cambiar en cualquier momento en función del plan de vuelo. En tal caso, ni la mejor planificación previa del empleo de personal ayuda. Y los acontecimientos imprevisibles, por ejemplo la pandemia de la COVID-19, también pueden generar un desorden en la planificación.

## **Preparado de la mejor forma para los acontecimientos imprevisibles**

El coronavirus ha golpeado con dureza al sector de la aviación. «Sin el software de gestión de fuerza laboral de EPG no hubiéramos podido reaccionar tan rápidamente a las circunstancias cambiantes durante la crisis», expresa Martin Paintner, Director de calidad, procesos y dirección de proyectos de AHS. «Gracias al software, pudimos adaptar de inmediato las situaciones y también implementar rápidamente un programa de horarios cero. Ahora, en la carrera de despegue, la herramienta nos ayuda a reconstruir todo de forma muy flexible, a ajustar los horarios de vuelo y a organizar al personal adecuado».

## **Sistema de gestión de fuerza laboral que pone en orden el funcionamiento del aeropuerto**

El seguimiento de las operaciones diarias en los aeropuertos es complejo, incluso en tiempos sin pandemia. Antes de introducir el WFM, AHS debía planificar con hojas de cálculo más de 360 000 vuelos al año en más de diez emplazamientos, incluidas todas las actividades y tareas correspondientes. El personal recibía el horario de servicio escrito a mano. No había ninguna herramienta central y los departamentos de todos los emplazamientos se consideraban por separado. Así, no solo se dificultaba sumamente la planificación, sino que también todo el proceso carecía de flexibilidad. AHS planifica en función de las tareas, es decir, no existen turnos fijos y ni planificación de la cualificación. De este modo, el proveedor de servicios se asegura máxima flexibilidad en el volátil negocio de los vuelos. La búsqueda de un proveedor de soluciones que cumpliera todo el conjunto de requisitos y la gestión de calidad necesaria resultó sumamente difícil. «La decisión de un trabajo conjunto, en definitiva, se basó en puntos clave estratégicos», explica Martin Paintner. «La solución WFM también complementa a la perfección la cartera de aviación de la empresa, de modo que una estrecha asociación colaborativa hemos adaptado y desarrollado el sistema conforme a nuestros requisitos», agrega Paintner. «Hasta el momento, de ello ha surgido una asociación de distribución».

## **Software todo en uno: planificación, despacho, evaluación**

WFM se ha convertido entretanto para AHS en la herramienta central de la empresa. El sistema controla todos los procesos dentro de la planificación de personal, ejecuta el programa de turnos y horarios, coordina los períodos de ausencia y de vacaciones de los empleados y reacciona con gran flexibilidad ante situaciones imprevistas. Además, AHS también puede garantizar ahora una mejor planificación para el personal sobre la base de los datos creados y recopilados. Todos los acuerdos de nivel de servicios están guardados en WFM y se han definido previamente. Los pasos de proceso también están representados en el sistema, de modo que el cliente los puede seguir en todo momento. Así, WFM también conforma una base para la comunicación con el cliente. La herramienta de BI Pentaho integrada proporciona informes de eficiencia que, finalmente, brindan una vista general de todos los procesos dentro de la planificación del empleo de personal.

## **Mayor motivación del personal con la función de autoservicio**

WFM integra al personal directamente en el programa de horarios. Mediante Turn Around Manager (TAM), la aplicación integrada del personal, las tareas del día se ponen a disposición de forma digital. Al aceptar e iniciar una tarea, el planificador cuenta además con total transparencia en cuanto al proceso de despacho y, de ser preciso, puede intervenir directamente. De este modo, las tareas se pueden posponer de forma sencilla en caso de cambios en el plan de vuelo diario. El sistema también activa automáticamente las advertencias, p. ej. en caso de cuellos de botella, cuando sea necesario. Las consultas sobre vacaciones o turnos las formula el empleado mediante la aplicación móvil WFM PRO (Personal Request Organizer). «La motivación del personal se ha incrementado significativamente con esta función de autoservicio», cuenta Martin Paintner. «Podemos elaborar horarios de servicio cualitativamente muy superiores y adaptarlos de forma exacta a las necesidades de cada compañero de trabajo. Nuestro personal está entusiasmado con la solución de avanzada». Otra ventaja más: los períodos de ausencia se gestionan de forma sencilla y los empleados pueden formular consultas especiales con WFM PRO independientemente del lugar y el momento. La aplicación, además, incluye una vista general de todas las tareas pendientes como, por ejemplo, cursos de formación programados.

## **Mayor registro de prestaciones, mayor generación de volumen de negocios**

WFM sabe exactamente durante el proceso qué prestaciones se pueden facturar al cliente y, por tanto, qué prestaciones debe registrar el empleado. Los contratos almacenados son la base para tal fin. Sobre esta base, WFM conduce al personal de AHS por las tareas individuales.

«Sin WFM aquí no funciona nada más. La solución sustituye la elaboración manual de la planificación de personal y de horarios que requiere mucho tiempo y es susceptible de errores. Y lo hace tanto a diario como en la vista de la planificación de cada mes. WFM se ha convertido en nuestra herramienta central», resume Martin Painter.

**Versión: 14 de octubre de 2020**

**Volumen: 6576 caracteres incluidos espacios**

## **EPG, Smarter Connected Logistics**

EPG es uno de los proveedores líderes de un completo sistema de ejecución de la cadena de suministro (SES) y ocupa a más de 600 colaboradores en 17 emplazamientos de todo el mundo. La empresa ofrece a sus más de 1500 clientes soluciones de SGA, SCA, WFM, TMS y control por voz para optimizar procesos logísticos que van desde la forma manual hasta los entornos logísticos totalmente automatizados. Las soluciones de EPG incluyen toda la cadena de suministro: desde el almacén, pasando por la carretera y hasta abordar soluciones para asistencia en tierra y manipulación de carga. Las áreas de consultoría logística, los servicios de nube y de gestión, así como las formaciones en logística en nuestra propia Academy, complementan la oferta de soluciones completas de EPG.

## **Contacto de la empresa**

Dennis Kunz • Ehrhardt + Partner GmbH & Co. KG  
Alte Römerstraße 3 • 56154 Boppard-Buchholz, Alemania  
Tel.: (+49) 67 42-87 27 0 • Fax: (+49) 67 42-87 27 50  
E-mail: [presse@epg.com](mailto:presse@epg.com) • Internet: [www.epg.com](http://www.epg.com)

## **Contacto de prensa**

Rebecca Schlag • BFOUND GmbH

# Estudio de caso

Alte Römerstraße 3 • 56154 Boppard-Buchholz, Alemania  
Tel.: (+49) 67 42-87 27 50 00 • Fax: (+49) 67 42-87 27 50  
E-mail: [rebecca.schlag@bfound.com](mailto:rebecca.schlag@bfound.com) • Internet: [www.bfound.com](http://www.bfound.com)