



Conoce más...

TRIBU PEOPLE SERVICES

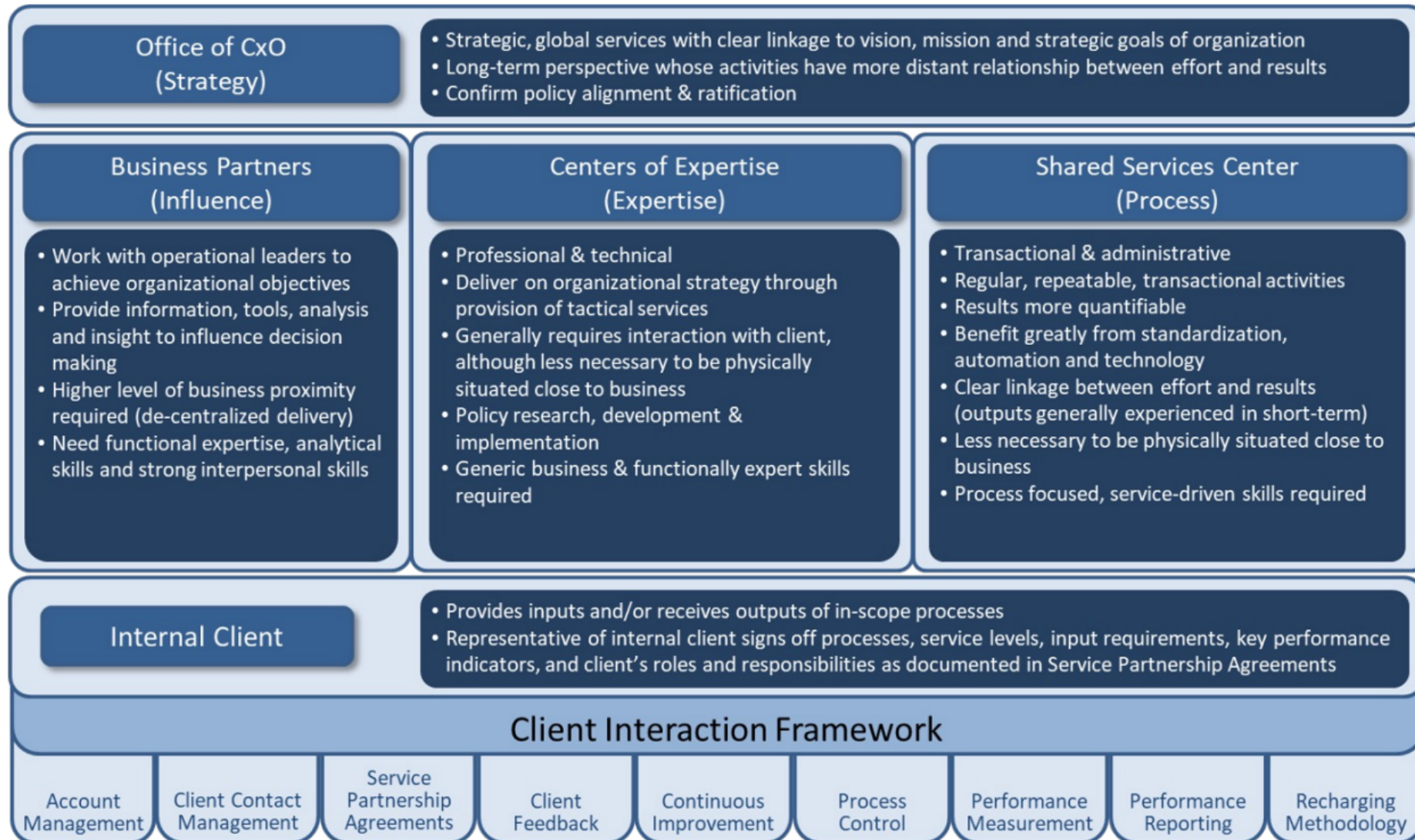


Boris Shibayama

HR Shared Services - Mexico & Centro
America Region Head | Walmart



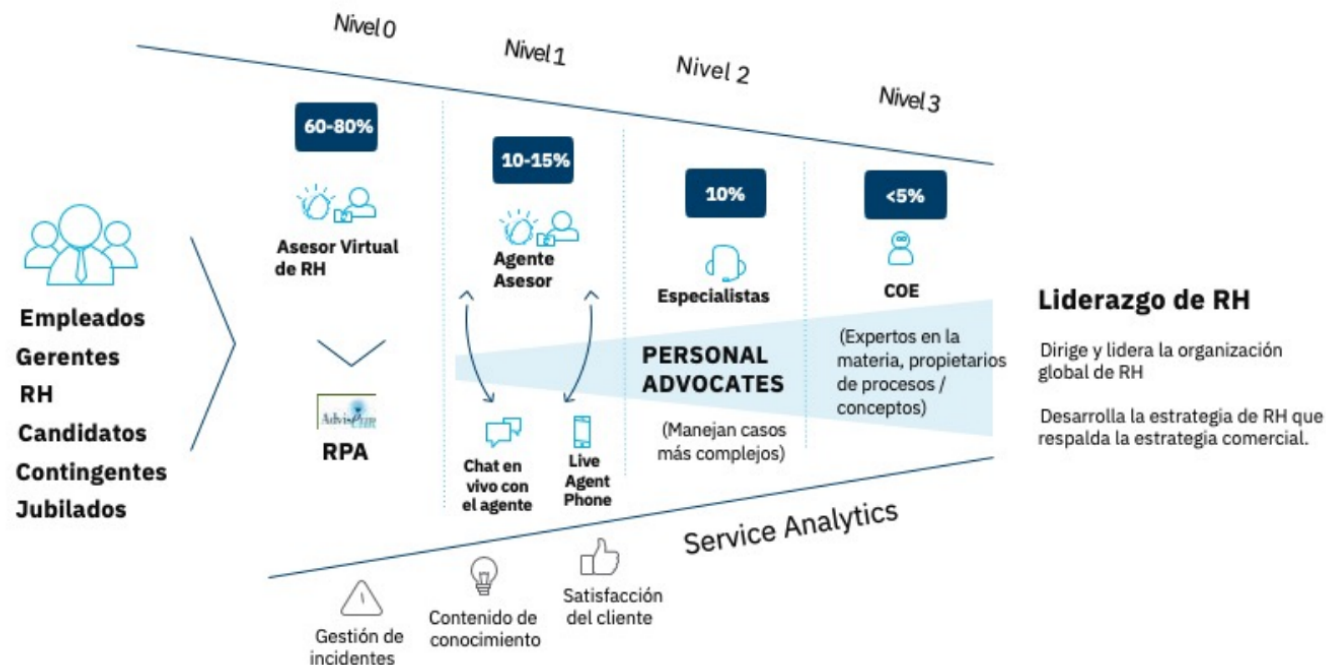
Key Deliverable: Operating Model



People Services Operating Model Tier Model

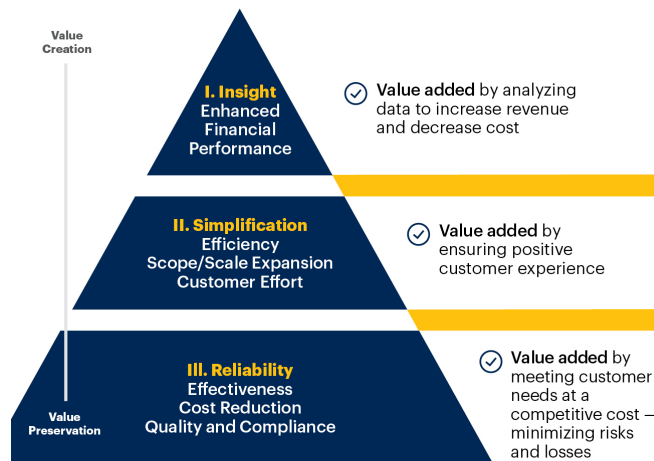
Perspectiva de IBM para los modelos operativos de RH: las capacidades de IA proporcionan experiencias personalizadas y de alto contacto

- Apoyar a los Asesores del Centro de Contacto de RH
- Comprender rápidamente las consultas de los empleados e identificar la respuesta adecuada
- Mejorar la tasa de resolución de llamadas y mantener altos niveles de satisfacción de los empleados
- Garantizar la coherencia y precisión de las respuestas.



People Services is an Enabler to the Strategy

3 ways shared services provide value



gartner.com/SmarterWithGartner

© 2020 Gartner, Inc. All rights reserved. PR_897588

Gartner



Maslow's hierarchy of needs



Who we are:



Boris Shibayama
Tribe Lead



Rafael Silva
Hire to Retire

- ✦ Altas | Bajas
- ✦ Promociones
- ✦ Cambios de datos
- ✦ Movimientos Org
- ✦ Admón posiciones
- ✦ Relaciones Matriciales
- ✦ Reinstalaciones
- ✦ Cambios de contrato
- ✦ Asesorias
- ✦ Soporte en sitio



Hazel Sanchez
Payroll

- ✦ Nómina MEX-CAM
- ✦ Nóminas especiales
- ✦ Finiquitos
- ✦ Obligaciones patronales
- ✦ Caja de Ahorro
- ✦ Impuestos Nómina
- ✦ Control contable | CFDI
- ✦ Pagos a terceros



Rocio Vazquez
Contact Center

- ✦ Atención a dudas en temas de Gente
- ✦ Cartas patronales
- ✦ Ayuda por Desastre
- ✦ Jubilaciones
- ✦ Invalidez
- ✦ Riesgos de trabajo
- ✦ Actualización sitio MI



Jorge Pelcastre
Apps & User Support

- ✦ Firma Electrónica
- ✦ Data management
- ✦ Usuarios México
- ✦ Sitio MI
- ✦ Docusign | EMI
- ✦ Service Now
- ✦ Vacaciones
- ✦ Smart Form
- ✦ Camunda
- ✦ Decide



Julio Aguilar
Risk & Compliance

- ★ Expedientes Staff
- ★ SOX
- ★ Auditorias
- ★ Matriz de Riesgos



Alejandra Santoyo
Benefits Execution

- ✦ Póliza GMM
- ✦ Póliza Seguro de vida
- ✦ Póliza Ayuda por Desastres
- ✦ Póliza Unidades Alto Riesgo
- ✦ Consultorios Médicos
- ✦ Consultorios de Nutrición
- ✦ Campañas de salud

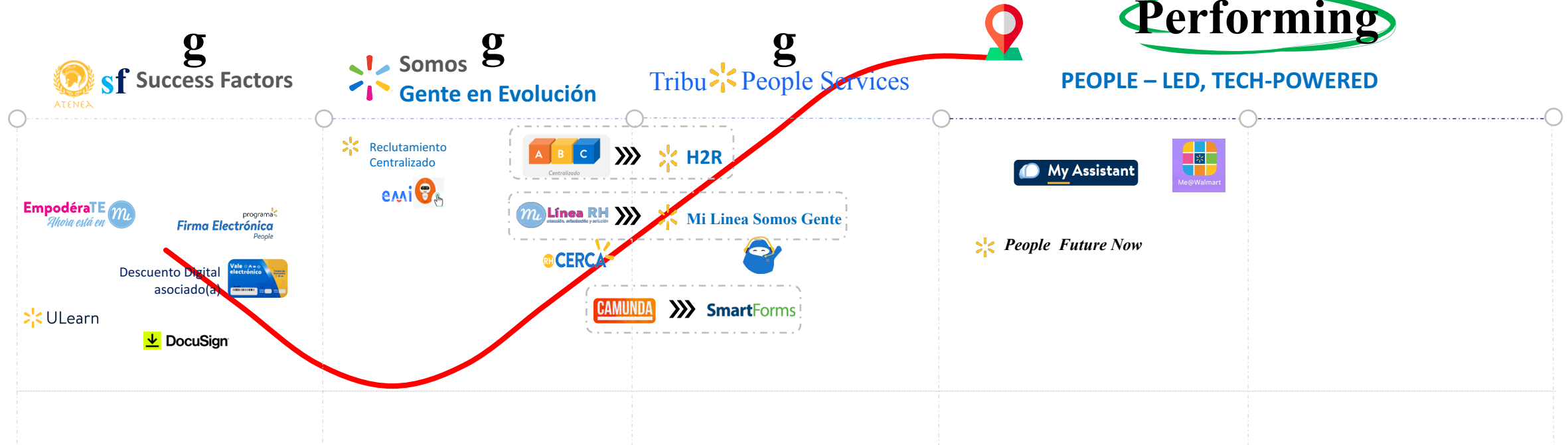
Stages of People Services Evolution

Formin

Stormin

Normin

Performing



2019 – 2021	2022	2023	2024	2025
NEGOCIO	KPI's - Avance por etapas			
Staff: BPs/Associate	1:178	1:228		
Ops: BP's/Store	1:2.36	1:2.49		
Cedis: BPs/Associate	1:115	1:115		
Transactional Cost	\$3,88	\$3,81		

Stages of People Services Evolution

	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
	Setup/ Forming	Setup/ Storming	Forming	Best People Experience/ Performing			
Key Success Metric / OKR		Go-Lives on time on Budget Address Key Pain Points NPS (BPs)	Reduce the workload from BPs Shorten Cycle Time NPS (BPs)	Transactional Cost BP/Store; BP/ CEDIs; BP/ Staff	Transactional Cost BP/Store; BP/ CEDIs; BP/ Staff	Transactional Cost BP/Store; BP/ CEDIs; BP/ Staff	Transactional Cost BP/Store; BP/ CEDIs; BP/ Staff
People		[WCT] Succession Plan for Critical Positions [HPO] SAP Refresh: OM Focus [HPO] Payroll Benchmarking [HPO] 6 Sigma		Succession Plan			
Organization / Operating Model		[HPO] Service Delivery + Serv Enablement [HPO] Implement a strong Governance [EA] Reinforce Tier 1 – Contact Center	Contact Center to WALMI = Tier 0 (Portal/Chatbot) and Tier 1 (Contact Center/Mail) + Trabajo Social ABC to Hire to Retire: OSS + OM + WLE Payroll = CAM-EBS Benefits Squad = Caja de Ahorro Recruitment Squad	Scope Increase: Benefits SGMM Mexico and CAM Delivery Model: One Location Business Case Scope Increase: People Future Now	One Location Implementation Contact Center vs GenAI	Scope Decrease: Contact Center	EBSTake Over
Technology	ERP: SAP	[EA] Ticket Management [EA] Tier 0: Portal [EA] Tier 0: Chat bot	Service Now Digital Filing (Staff & Operations) Time Management	Service Now Expansion Time Management My Assistant Me@ SmartForm 2.0	Digital Filing Operations Time Management My Assistant Me@		
Process		[EA] Position Management/Org Mgt [EA] Services Catalog: Scope, SLA's, Self Services, Categories, Types [R&C] Employee Record Mgt Centralization: Somos Gente en Evolucion [R&C] Compliance	Controls/Dashboard Employee Record Mgt – Digital File SCE CEDIs				

Back Up Slides

7 Keys: KPI's de People Services

- Mapeamos los resultados para analizar, supervisar y optimizar los procesos.
- Evaluamos las métricas y modelamos nuevos servicios de apoyo hacia nuestros clientes.

Indicadores clave de rendimiento

1 NPS

2 Agile Maturity Model (AMM)

3 Delivery por Squad y servicio

4 Costo por transacción

5 Engagement

6 HeadCount

7 Compliance

- Encuesta de People Services dirigida a los equipos de Recursos Humanos | PBP (semestral)
- Encuesta de People que mide como se vive el modelo de Agilidad (anual)
- Data por Squad que mide de cada uno de los procesos vs. SLA - Objetivos (mensual)
- Mapeamos el costo por proceso de cada Squad (mensual)
- Encuesta de Walmart te escucha y Retroalimenta a tu Líder, por Squad (anual)
- Identificación de HeadCount autorizada vs. Real (mensual)
- Aseguramos procesos que cumplan con los estándares Legales, de Cumplimiento y de normativa al interior de People Services, con el área: Risk & Compliance (mensual)

Resultados 2024



			7 Keys - People Services MEX - CAM											
KPI	KEY	META	2024											
			Ene	Feb	Mar	Abr	Mag	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
	NPS	4.1	3.7	3.7	3.7	3.8	3.8	3.8	3.8	3.8	3.8	3.9	3.9	3.9
	MEX	4.1	3.9	3.9	3.9	3.9	3.9	3.9	3.9	3.9	3.9	4.0	4.0	4.0
	CAM	4.1	3.4	3.4	3.4	3.8	3.8	3.8	3.8	3.8	3.8	3.8	3.8	3.8
	AMM	1.72	1.72	1.72	1.72	1.72	1.72	1.72	1.72	1.72	1.72	1.72	1.72	1.72
	Delivery											TBD	TBD	TBD
	MEX											TBD	TBD	TBD
	CAM											TBD	TBD	TBD
	Engagement	91	93	93	93	93	93	93	93	93	96	96	96	96
	MEX	91	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
	CAM	91	90	90	90	90	90	90	90	90	96	96	96	96
	Head Count	215	208	206	199	203	198	200	0	0	0	0	0	0
TBD	Costo por transacción	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 3.81	\$ 3.81	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
	Compliance	0	82	82	82	82	82	TBD	TBD	TBD	TBD	0	0	0

NPS de People Services

Más allá de una métrica, buscamos darle **vida a la voz del cliente.**

Y apalancar los resultados de negocio a partir de generar grandes experiencias a través de nuestros servicios.

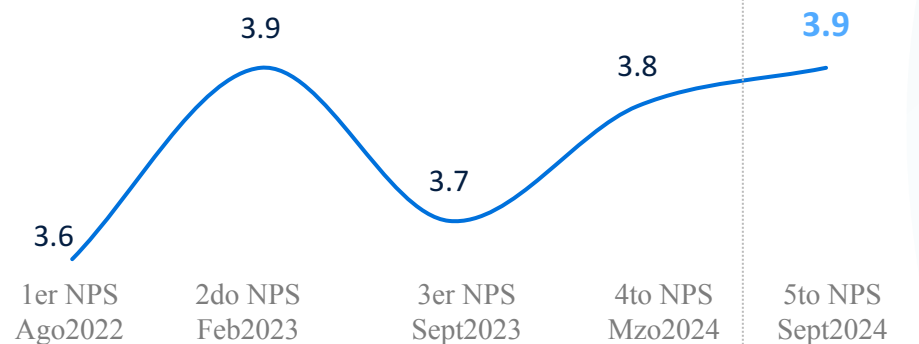
Puntos de apoyo

- En People Services creamos cercanía y conexión con cada negocio y definimos el mejor Way of Working para lograr objetivos recíprocos. Para ello se asigna a un representante de la tribu por formato de negocio.

Nuestro objetivo

Promover soluciones de servicio simples, digitales e innovadoras con centricidad en el asociado(a) y en los procesos operativos de la tribu de People

Resultados NPS People Services MEX-CAM



Escala del 1 al 5

Experiencia del cliente

EJES DE EVALUACIÓN



Calidad en el servicio



Tiempo de respuesta

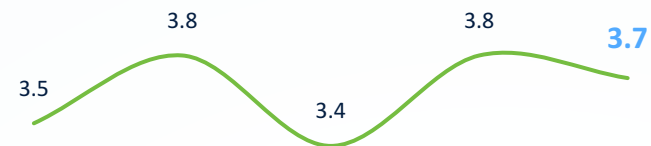
IMPLEMENTACIÓN

- ✓ Periodo de evaluación: **Mzo – Ago2024**
- ✓ Fechas de aplicación: **09-20 Sept 2024**
- ✓ Accionables: **Oct 2024 - Mzo 2025**

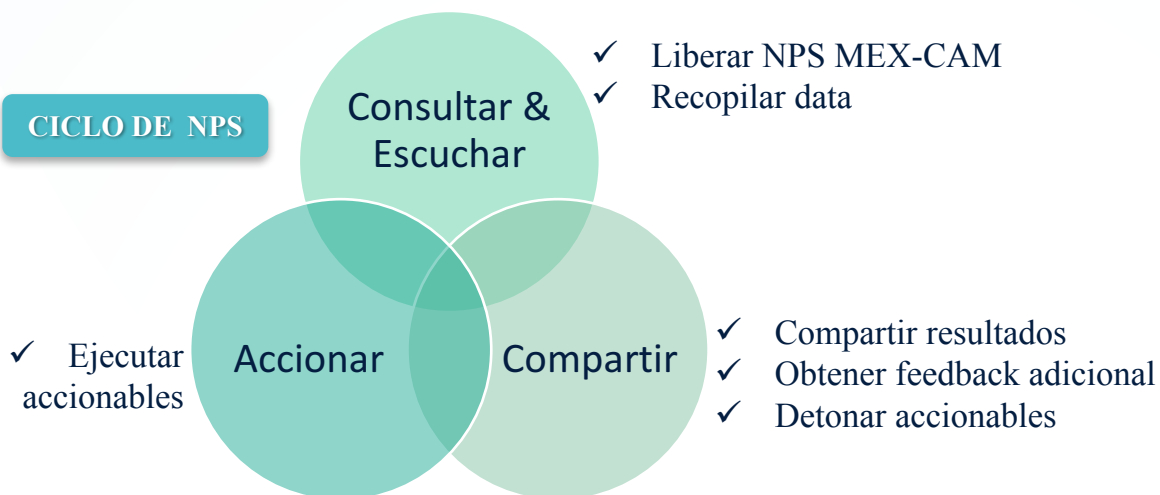
Resultados NPS MÉXICO



Resultados NPS CAM



CICLO DE NPS



PEOPLE-LED, TECH-POWERED

Encuestas MÉXICO						HO	SUPPOR T	TOTAL	% Alcance	Dif vs 2023
Enviadas		139	562	116	91	20	1	929	53%	+10%
Contestadas		126	213	37	90	22	3	491		
Squad	Servicio	W2	B3	SUPPLY	SM	STAFF HO	OP SUPPORT	NPS POR SERVICIO	NPS POR ÁREA	Dif vs 2023
Payroll	Pagos de nómina	4.2	4.2	4.2	4.2	3.9	3.3	4.0	3.9	0
	Infonavit / Fonacot	2.9	3.1	2.7	3.7	3.5	3.5	3.2		
	Pagos de Finiquitos	4.1	4.1	4.3	4.3	4.4	4.0	4.2		
	Caja de Ahorro	4.2	4.2	4.4	4.1	3.8	4.5	4.2		
Contact Center	Mi Linea Somos Gente	3.7	3.8	4.0	3.4	3.5	3.0	3.6	4.0	-0.2
	Jubilaciones	4.4	4.4	4.0	4.3	4.1	4.0	4.2		
	Invalidez	4.4	4.3	3.9	4.3	4.3	4.0	4.2		
	Asesoría médica	4.5	4.3	4.0	4.1	4.0	4.0	4.2		
Hire to Retire	Altas	4.0	4.0	4.0	4.1	3.8	4.5	4.1	4.1	+0.2
	Bajas	4.1	4.2	4.5	4.3	4.4	4.3	4.3		
	Cambios	4.0	4.2	4.1	4.2	4.0	4.3	4.1		
	Movimientos	4.0	4.1	4.4	4.3	4.3	4.0	4.2		
	Organizational Management	3.8	3.9	4.3	3.9	3.5	3.3	3.8		
	People On Site Support	4.1	4.2	4.3	4.2	3.8	4.0	4.1		
Apps & User Support (AUS)	Tiempo y Asistencia	3.9	3.9	3.8	3.8	3.9	N/A	3.9	3.9	+0.4
	Vacaciones	4.0	4.1	4.3	4.2	3.8	3.5	4.0		
	Smart Form	3.7	3.7	4.0	3.8	3.0	3.0	3.5		
	Autogestión de procesos	4.0	4.1	4.4	4.1	3.8	4.0	4.1		
	Accesos y permisos SAP	4.0	4.0	4.2	4.2	3.8	2.7	3.8		
	Aplicaciones de People	3.9	4.1	4.4	4.0	3.9	4.0	4.1		
NPS POR NEGOCIO		4.0	4.0	4.1	4.1	3.9	3.8	4.0		+0.1

Escala de Likert