

MEJORA DE LA EFICIENCIA

REYNOLDS OPTIMIZA EL RENDIMIENTO DE SU FLOTA CON EL TC55



REYNOLDS

Reynolds es un importante proveedor en el mercado de servicios alimentarios del Reino Unido. Desde su centro nacional de distribución en Hertfordshire y cinco centros regionales, produce y suministra frutas, verduras, carnes, quesos y lácteos a marcas líderes como Pizza Express, Carluccio's, Byron y Bill's.

Su equipo de mejora empresarial, que dirige Alex Furner, busca formas de impulsar la eficiencia. Dado que su flota de conductores usaba sistemas basados en papel para gestionar las entregas, el equipo tomó la decisión de pasarse a la informática móvil. Reynolds escribió internamente su software de informática móvil a medida, REDEMA. La aplicación automatiza los pedidos de los conductores, las rutas, los comprobantes de entrega, la captura de datos y el seguimiento del vehículo. Como parte del proceso de diseño, el equipo proporcionó ordenadores móviles a los conductores para que los probaran durante un mes. Sus comentarios señalaron que el ordenador táctil TC55 era la mejor solución, lo que corroboraba las conclusiones del equipo de mejora empresarial, que había puesto a prueba los dispositivos según diversos criterios.

Reynolds hizo un pedido de 250 TC55 a MP Logistics Ltd, partner de hardware y consumibles de Zebra. Los ordenadores, con el software REDEMA, ofrecen una serie de ventajas. Las llamadas de los conductores al equipo de distribución se han reducido un 20%, las rutas de los vehículos son ahora un 2% más eficientes y las reclamaciones por entregas cuando no está presente el destinatario han caído un 73%. Gracias a la mayor precisión de los pedidos y a un servicio al cliente más ágil, se ha conseguido mejorar la eficiencia en toda la empresa.

PERFIL DEL CLIENTE

Organización:
Reynolds

Ubicación:
Reino Unido

Sector:
Logística

Partner:
MP Logistics Ltd

Productos de Zebra Technologies:
• 250 ordenadores móviles táctiles TC55

“Antes, cuando nuestros conductores salían del almacén para hacer entregas a los clientes, tenían que arreglárselas por su cuenta. Sin embargo, gracias al TC55 con nuestro software REDEMA, les facilitamos las herramientas necesarias para que sean más eficientes y ofrezcan un mejor servicio. También obtenemos abundantes datos relacionados con las rutas de los vehículos, incluido el tiempo que permanecemos en una ubicación, junto con incidencias tales como las excepciones de pedidos y por qué se producen. Por consiguiente, nuestra toma de decisiones está más fundamentada y observamos muchas más mejoras empresariales. Entre ellas, una disminución del 20% en llamadas de los conductores a nuestro equipo de distribución, un descenso del 73% en reclamaciones por entregas cuando no está presente el destinatario y una enorme reducción en la pérdida de cajas de reparto”.

Alexander Furner, responsable de mejora empresarial de Reynolds



EL RETO

Reynolds tenía previsto desplegar un nuevo sistema informático móvil que automatizase los flujos de trabajo, la captura de datos y el seguimiento de vehículos y activos transversalmente en 200 vehículos y alrededor de 3.000 entregas diarias.

LA SOLUCIÓN

El equipo de mejora empresarial de Reynolds creó su propia aplicación REDEMA – una solución cliente-servidor desarrollada con Android puro para los dispositivos y Java EE en los sistemas internos. El software, completamente integrado con el sistema ERP de Reynolds, ofrece una serie de aplicaciones.

Al comienzo de un turno, los conductores usan formularios automatizados para recoger datos administrativos generales y legales. Los conductores también usan sus dispositivos para comprobar las entregas en la ubicación del cliente y notifican las excepciones a los servicios de atención al cliente. Los clientes firman en la pantalla del TC55 para aceptar los comprobantes de entrega y, si no hay nadie disponible (por ejemplo, durante entregas nocturnas), los conductores utilizan la cámara del dispositivo para tomar imágenes con la marca de ubicación y hora GPS para validar la entrega. Para mejorar el uso de los vehículos, se puede modificar la ruta mediante una tarea digital para que recojan stock de los proveedores de regreso a la base. Además, un sistema de procesos internos ofrece un panel de control web que muestra las incidencias de clientes, una serie de datos de rendimiento, el seguimiento de los vehículos y mucho más.

En cuanto al dispositivo móvil, Reynolds trabajó conjuntamente con MP Logistics para probar la duración de la batería, la resolución de pantalla, la velocidad del procesador y el sistema operativo de una gama de productos. El TC55 fue el único dispositivo que cumplía todos los criterios, además de ser el preferido por los conductores que probaron los ordenadores sobre el terreno. Asimismo, el equipo de mejora empresarial quería desplegar un dispositivo reforzado, en lugar de un producto de consumo. Había dos razones principales para esto. En primer lugar, les preocupaba que los dispositivos de consumo no fueran lo bastante robustos como para resistir el uso en ruta. Y en segundo lugar, el ciclo rápido de los dispositivos de consumo –con nuevas versiones más o menos cada seis meses– implicaría que Reynolds podía verse muy pronto ejecutando un parque de ordenadores mixto que incrementaría los costes de gestión y mantenimiento.

VENTAJAS

Los datos, incluidos los comprobantes de entrega y los problemas planteados por los conductores, circulan por la empresa en tiempo real –por ejemplo, el centro de contacto de Reynolds puede advertir a los clientes de un retraso y tomar alguna medida para rectificarlo. La administración también se reduce –las llamadas de los conductores al equipo de distribución han disminuido una quinta parte y el número de reclamaciones por entregas cuando no está presente el destinatario ha caído considerablemente. Y gracias a una serie de datos disponibles en una plataforma web –desde las ubicaciones de los vehículos a las incidencias comunes y el rendimiento de los conductores– Reynolds puede tomar mejores decisiones empresariales. De hecho, las rutas de los conductores son ya un 3% más eficientes y se espera que en los próximos seis meses esta cifra se eleve al 5%.

El ordenador de mano TC55 contribuye a sacar el máximo partido del software REDEMA. La batería dura un turno típico, la pantalla es luminosa y fácil de leer y, a pesar de ser un dispositivo de tipo smartphone, el TC55 es sobradamente resistente como para sobrevivir a las condiciones en ruta.

La interfaz sencilla de Android se traduce en que los nuevos conductores pueden empezar a trabajar con el TC55 en menos de 30 minutos. Además, el hecho de que a todos les encante usarlo implica que hay una interacción generalizada con las aplicaciones y los formularios que permite la captura y el flujo de datos de la empresa en tiempo real.

Aplicaciones:

- **Comprobante de entrega:** Firma de los clientes en el TC55
- **Mensajes con fotos:** Comprobante de entrega adicional mediante imágenes con identificadores GPS
- **Comprobación de pedidos:** Los conductores comprueban las entregas durante la carga
- **Tareas y formularios digitales:** Los conductores reciben instrucciones y solicitudes de cambio de ruta directamente en el TC55
- **Salud y seguridad:** Los conductores capturan métricas administrativas y legales al principio y al final del turno
- **Análisis de rendimiento:** Pueden revisarse procesos clave, como, por ejemplo, cuánto tiempo está el conductor en la ubicación
- **Seguimiento y trazabilidad:** El seguimiento de vehículos se realiza mediante GPS
- **Seguimiento de activos:** Los conductores registran las cajas de entrega que dejan o recogen de los clientes
- **Servicio y soporte:** Contrato Bronze Service from the Start con sustitución del dispositivo durante tres días

Ventajas:

- **Ubicación precisa del stock:** El control del stock está optimizado y los pedidos se cumplen con precisión
- **Mejor servicio de atención al cliente:** Las reclamaciones por entregas cuando no está presente el destinatario han disminuido un 73%
- **Menor administración:** Los conductores son mucho más autosuficientes y las llamadas al centro de distribución se han reducido un 20%
- **Mejores rutas:** La eficiencia de las rutas ha aumentado un 2%
- **Menor pérdida:** Ha habido un gran descenso del número de cajas de reparto perdidas
- **Mayor seguridad:** Las instrucciones para los conductores se envían digitalmente, lo que reduce el número de llamadas que los conductores hacen y reciben en ruta
- **Fácil de usar:** La formación para usar el TC55 que reciben los conductores dura menos de 30 minutos

Para descubrir las ventajas que las soluciones de Zebra Technologies pueden aportar a su empresa, visite www.zebra.com

©2015 ZIH Corp. Todos los nombres y números de productos son marcas comerciales Zebra, y Zebra y el gráfico de la cabeza de cebra son marcas comerciales registradas de ZIH Corp. Todos los derechos reservados.