

EFFICIENZE GARANTITE

REYNOLDS OTTIMIZZA LE PRESTAZIONI DELLA FLOTTA VEICOLI CON IL TC55



REYNOLDS

Reynolds è un importante fornitore britannico operante nel settore della ristorazione. Dal centro di distribuzione nazionale nell'Hertfordshire, così come dai suoi cinque hub regionali, distribuisce frutta, verdura, carne, formaggi e prodotti caseari alle più importanti catene di ristoranti, quali Pizza Express, Carluccio's, Byron e Bill's.

Il suo team per il miglioramento aziendale, diretto da Alex Furner, è alla ricerca di modi per promuovere le efficienze. E visto che gli autisti utilizzano sistemi cartacei per gestire le consegne, il team ha deciso di passare a computer mobili. Reynolds ha scritto internamente il proprio software per computer mobili REDEMA. L'applicazione automatizza gli ordini degli autisti, il percorso, le ricevute di consegna, l'acquisizione dei dati e la tracciabilità dei veicoli. Nell'ambito del processo di progettazione, il team ha fornito dei computer mobili agli autisti affinché li testassero per un mese. Il feedback ricevuto, vale a dire che il computer touch TC55 fosse la soluzione ottimale, corrispondeva ai risultati del team di miglioramento aziendale, che ha testato i dispositivi in base a una serie di criteri.

Reynolds ha ordinato 250 TC55 forniti da MP Logistics Ltd, un partner di Zebra per l'hardware e i materiali di consumo. I computer, controllati dal software REDEMA, stanno fornendo un'ampia gamma di vantaggi. Le chiamate degli autisti alla distribuzione sono scese del 20%; l'efficienza dei percorsi dei veicoli è aumentata del 2% e le controversie legate a consegne in assenza di personale hanno subito una riduzione pari al 73%. Grazie a una maggiore precisione degli ordini e a un servizio clienti più reattivo, l'efficienza viene garantita in tutta l'azienda.

PROFILO DEL CLIENTE

Organizzazione:
Reynolds

Collocazione geografica:
Regno Unito

Settore:
Logistica

Partner:
MP Logistics Ltd

Prodotti Zebra Technologies:
• 250 computer mobili TC55 con touch-screen

“Prima, quando i nostri autisti lasciavano il deposito per effettuare le consegne, erano praticamente soli. Oggi invece, con il computer TC55 e il nostro software REDEMA, hanno a disposizione tutti gli strumenti necessari per essere più efficienti e offrire un servizio migliore. Raccogliamo inoltre una grande quantità di dati riguardanti i percorsi dei veicoli, ad esempio sul tempo trascorso in loco, oltre a informazioni su eventuali problemi relativi agli ordini e sul perché si sono verificati. Grazie a questi dati, il nostro processo decisionale risulta molto più informato e abbiamo potuto registrare numerosi altri miglioramenti a livello aziendale. Fra questi possiamo citare una riduzione del 20% delle chiamate degli autisti al team della distribuzione, un calo del 73% delle controversie legate a consegne in assenza di personale e una drastica riduzione degli smarrimenti delle casse di consegna.”

Alexander Furner, Responsabile del miglioramento aziendale, Reynolds.



IL PROBLEMA

Reynolds voleva implementare un nuovo sistema di computer mobili che automatizzasse i flussi di lavoro, l'acquisizione dei dati e le tracciabilità di veicoli e beni per 200 veicoli e circa 3000 consegne giornaliere.

LA SOLUZIONE

Il team di miglioramento aziendale di Reynolds ha costruito un'applicazione REDEMA personalizzata: una soluzione client/server sviluppata utilizzando la versione base di Android per i dispositivi e Java EE nel back office. Il software, che si integra perfettamente con il sistema ERP di Reynolds, fornisce un'ampia gamma di applicazioni.

All'inizio del turno, gli autisti utilizzano moduli automatizzati per raccogliere dati legali e amministrativi di carattere generale. Gli autisti utilizzano inoltre i propri dispositivi per controllare le consegne presso la sede del cliente, avvertendo il servizio clienti in caso di problemi. La ricevuta di consegna viene raccolta dai clienti apponendo la firma sullo schermo del TC55; se nessuno è disponibile (per esempio nel caso di consegne notturne), gli autisti utilizzano la fotocamera del dispositivo per scattare immagini su cui sono stampigliati ora e luogo tramite GPS al fine di convalidare la consegna. Per migliorare l'utilizzo dei veicoli, gli autisti possono essere reinstradati da un'attività digitale affinché ritirino merce dai fornitori mentre fanno ritorno alla base. Inoltre, un sistema di back office fornisce un dashboard sul web che riporta eventuali problemi dei clienti, un'ampia gamma di dati prestazionali, la tracciabilità dei veicoli e molto altro ancora.

Per il dispositivo mobile, Reynolds ha lavorato in collaborazione con MP Logistics per testare una serie di prodotti in termini di durata della batteria, risoluzione dello schermo, velocità del processore e sistema operativo. Il TC55 è stato l'unico dispositivo a soddisfare tutti i criteri ed è stato anche quello preferito dagli autisti che hanno testato i computer sul campo. Inoltre, il team di miglioramento aziendale voleva implementare un

dispositivo robusto, anziché un prodotto consumer.

I motivi principali alla base di questa scelta erano due. Per prima cosa, temevano che i dispositivi consumer non fossero abbastanza robusti per affrontare la strada. In secondo luogo, i tempi rapidi dei dispositivi consumer, con nuove versioni che escono ogni sei mesi circa, avrebbero significato che Reynolds si sarebbe trovata entro breve tempo ad avere una gamma mista di computer, con conseguente aumento dei costi di gestione e manutenzione.

VANTAGGI

I dati, come le ricevute di consegna e i problemi sollevati dagli autisti, fluiscono nell'azienda in tempo reale; il Contact Centre di Reynolds, ad esempio, può avvertire i clienti in caso di ritardo adottando le debite misure correttive. Anche l'amministrazione si riduce; le chiamate degli autisti alla distribuzione si sono ridotte del 20% e il numero di controversie legate a consegne in assenza di personale è sceso notevolmente. E grazie a un'ampia gamma di dati disponibili su una piattaforma web – dalla posizione dei veicoli ai problemi più comuni, fino alle prestazioni degli autisti – Reynolds è in grado di prendere migliori decisioni aziendali. Di fatto, i percorsi degli autisti sono già più efficienti in misura del 3% ed entro i prossimi sei mesi si prevede che questo dato salga al 5%.

Il computer palmare TC55 sta contribuendo a ottenere il massimo dal software REDEMA. La batteria dura un turno tipico, lo schermo è luminoso e facile da leggere e il TC55, pur essendo un dispositivo in stile smartphone, è sufficientemente robusto da poter sopportare la vita su strada.

L'intuitiva interfaccia Android significa che i nuovi autisti possono essere operativi e far funzionare il TC55 nel giro di 30 minuti. E il fatto che a tutti piaccia utilizzarlo significa che c'è un coinvolgimento universale con le applicazioni e i moduli il quale consente l'acquisizione in tempo reale e il flusso di dati in tutta l'azienda.

Applicazioni:

- **Ricevute di consegna:** i clienti firmano sul TC55
- **Messaggistica su immagini:** ricevuta di consegna aggiuntiva utilizzando immagini taggate con GPS
- **Controllo degli ordini:** gli autisti controllano le consegne quando scaricano la merce
- **Attività e moduli digitali:** gli autisti ricevono istruzioni e richieste di variazioni di percorso direttamente sul TC55
- **Salute e sicurezza:** gli autisti acquisiscono misurazioni legali e amministrative all'inizio e alla fine del turno
- **Analisi delle prestazioni:** i processi principali possono essere esaminati, per esempio per quanto tempo un autista si trattiene in loco
- **Rilevamento e monitoraggio:** i veicoli vengono tracciati utilizzando il GPS
- **Tracciabilità dei beni:** gli autisti registrano tutti i pacchi che consegnano o ritirano dai clienti
- **Supporto e assistenza:** contratto Service from the Start - Bronze con sostituzione del dispositivo entro tre giorni

Vantaggi:

- **Posizione accurata delle merci:** il controllo delle merci è ottimizzato e gli ordini evasi in modo preciso
- **Miglioramento del servizio offerto al cliente:** le controversie legate a consegne in assenza di personale sono scese del 73%
- **Amministrazione ridotta:** gli autisti sono molto più autosufficienti e le chiamate agli operatori sono scese del 20%
- **Percorsi migliori:** l'efficienza dei percorsi è aumentata del 2%
- **Riduzione delle perdite:** c'è stata un'enorme riduzione del numero di casse smarrite
- **Maggiore sicurezza:** le istruzioni agli autisti vengono inviate digitalmente, riducendo il numero di chiamate che gli autisti ricevono ed effettuano su strada
- **Facilità d'uso:** gli autisti vengono addestrati in meno di 30 minuti a utilizzare il TC55

Per scoprire i vantaggi che le soluzioni di Zebra Technologies possono portare alla vostra azienda, visitate il sito www.zebra.com

©2013 ZIH Corp. Tutti i nomi e le sigle di prodotto sono marchi commerciali di Zebra; Zebra e il disegno della testa di Zebra sono marchi registrati di ZIH Corp. Tutti i diritti riservati.