

EFICIÊNCIA MELHORADA

REYNOLDS OTIMIZA O DESEMPENHO DA FROTA COM O TC55



REYNOLDS

A Reynolds é uma das principais fornecedoras do mercado de serviços alimentícios do Reino Unido. Desde o seu Centro de Distribuição Nacional em Hertfordshire, e cinco centros regionais, ela abastece e fornece frutas, legumes, carnes, queijos e laticínios para as principais marcas, incluindo Pizza Express, Carluccio's, Byron e Bill's.

Sua equipe de Business Improvement, liderada por Alex Furner, procura maneiras de aumentar a eficiência. E, com sua frota de motoristas que utilizam sistemas baseados em papel para gerenciar as entregas, a equipe tomou a decisão de mudar para a computação móvel. A Reynolds escreveu seu software de computação móvel REDEMA internamente. O aplicativo automatiza os pedidos, a rota, o PoD, a captura de dados e o rastreamento do veículo. Como parte do processo de design, a equipe forneceu computadores móveis para os motoristas testarem ao longo de um período de um mês. O feedback, de que o computador touch TC55 era a melhor solução, correspondeu aos resultados da equipe de Business Improvement, que testou os dispositivos contra uma série de critérios.

A Reynolds encomendou 250 TC55 fornecidos pela MP Logistics Ltd, uma parceira de suprimentos e hardware da Zebra. Os computadores, operados pelo software REDEMA, estão proporcionando uma série de benefícios. As chamadas dos motoristas para a distribuição caíram 20%, o roteamento de veículos tornou-se 2% mais eficiente, e as disputas sobre entregas desacompanhadas caíram 73%. Com a maior precisão dos pedidos e um serviço ao cliente mais ágil, a eficiência está melhor em toda a empresa.

PERFIL DO CLIENTE

Organização: Reynolds

Localização: Reino Unido

Sector: Logística

Parceiro:
MP Logistics Ltd

Produtos da Zebra Technologies:
Computadores móveis com
tela sensível ao toque 250
TC55

“Antigamente, quando nossos motoristas saiam do depósito para fazer entregas, estavam efetivamente por conta própria. No entanto, com o TC55 executando nosso software REDEMA, demos-lhes as ferramentas para serem mais eficientes e fornecerem um serviço melhor. Também obtemos uma infinidade de dados sobre as rotas dos veículos, incluindo o tempo que gastam no local, juntamente com quaisquer problemas, tais como exceções de pedidos e por que eles ocorreram. Portanto, nossa tomada de decisão é mais bem informada e estamos vendo várias outras melhorias nos negócios, incluindo uma queda de 20% nas chamadas do motorista para a nossa equipe de distribuição, uma queda de 73% em disputas em entregas desacompanhadas e uma enorme redução na perda de caixas de entrega”.

Alexander Furner, Chefe de Business Improvement, Reynolds



O DESAFIO

A Reynolds buscou implantar um novo sistema de computação móvel que automatiza fluxos de trabalho, captura de dados e rastreamento de veículos e ativos em 200 veículos e cerca de 3.000 entregas diárias.

A SOLUÇÃO

A equipe de Business Improvement da Reynolds desenvolveu seu próprio aplicativo, o REDEMA - uma solução cliente-servidor desenvolvida utilizando naked Android para os dispositivos e Java EE para a área administrativa. O software, totalmente integrado com o sistema ERP Reynolds, fornece uma variedade de aplicativos.

No início do turno, os motoristas usam formulários automatizados para coletar dados administrativos legais e gerais. Os motoristas também usam seus dispositivos para verificar as entregas no local do cliente e notificar o Serviço ao Cliente sobre exceções. O PoD é recolhido através da assinatura dos clientes na tela do TC55 e, se ninguém estiver disponível (por exemplo, em entregas durante a noite), os motoristas usam a câmera do dispositivo para tirar uma foto com carimbo de hora e localização do GPS para validar a entrega. Para melhorar o uso do veículo, os motoristas podem ser reencaminhados por uma tarefa digital para coletar estoque de fornecedores enquanto voltam para a base. Além disso, um sistema administrativo fornece um painel de controle na web mostrando todos os problemas dos clientes, uma série de dados de desempenho, rastreamento de veículos e muito mais.

Para o dispositivo móvel, a Reynolds trabalhou com a MP Logistics para testar uma série de produtos quanto a vida da bateria, resolução de tela, velocidade do processador e sistema operacional. O TC55 foi o único dispositivo a atender todos os critérios, e foi também o dispositivo preferido dos motoristas que testaram computadores em campo. Além disso, a equipe de Business Improvement queria implantar um dispositivo robusto, ao invés de um produto de consumo, por dois motivos:

Em primeiro lugar, havia a preocupação de que os dispositivos de consumo não fossem suficientemente robustos para levar na estrada. E segundo, o rápido prazo de reposição de dispositivos de consumo - com novos lançamentos aproximadamente a cada seis meses - significaria que a Reynolds poderia, em breve, estar executando um conjunto misto de computadores, o que iria aumentar os custos de gerenciamento e manutenção.

BENEFÍCIOS

Dados, incluindo PoD e questões levantadas pelos motoristas, fluem em torno do negócio em tempo real - por exemplo, o Centro de Contato da Reynolds pode avisar os clientes de um atraso e tomar medidas para corrigi-lo. A administração também é reduzida - chamadas de motoristas para o centro de distribuição caíram um quinto, e o número de entregas desacompanhadas contestadas caiu consideravelmente. E com uma série de dados disponíveis em uma plataforma web - desde localização de veículos até problemas comuns e desempenho do motorista - a Reynolds pode tomar melhores decisões de negócios. De fato, as rotas dos motoristas já estão 3% mais eficientes, e dentro dos próximos seis meses, este número deverá subir para 5%.

O computador de mão TC55 está ajudando o máximo aproveitamento do software REDEMA. A bateria dura por um turno típico, a tela é brilhante e de fácil leitura e, apesar de ser um dispositivo estilo smartphone, o TC55 é resistente o suficiente para sobreviver à vida na estrada.

A interface fácil do Android significa que novos motoristas podem estar equipados com o TC55 e prontos para trabalhar dentro de 30 minutos. E o fato de que todos eles adoram usá-lo, significa que há engajamento universal com os aplicativos e formulários, o que permite a captura e o fluxo em tempo real de dados em todo o negócio.

Aplicativos:

- Comprovante de Entrega (PoD):
- Clientes assinam no TC55
- Mensagem de imagem: PoD adicional com imagens carimbadas por GPS
- Verificação de pedido: Motoristas verificam entregas no descarregamento
- Formulários e tarefas digitais: Os motoristas recebem instruções, e solicitações de redirecionamento, direto no TC55
- Saúde e segurança: Os motoristas capturam métricas legais e administrativas no início e no final de cada turno
- Análise de desempenho: Processos importantes podem ser analisados, como quanto tempo o motorista demora em um local
- Rastreamento: Os veículos são rastreados por GPS
- Rastreamento de ativos: Os motoristas registram todas as caixas de entrega que deixam ou pegam de clientes
- Serviço e suporte: Contrato Bronze Service from the Start, com reposição de dispositivo em três dias

Benefícios

- Posição precisa do estoque: O controle do estoque é otimizado e os pedidos são atendidos com precisão
- Melhor serviço ao cliente: Disputas sobre entregas desacompanhadas caíram 73%
- Menos administração: Os motoristas são muito mais autossuficientes, o que reduziu as chamadas para o despacho em 20%
- Melhores rotas: A eficiência da rota aumentou 2%
- Menos perda: Houve uma enorme queda no número de caixas perdidas
- Maior segurança: As instruções ao motorista são enviadas digitalmente, reduzindo o número de chamadas que motoristas fazem e recebem na estrada
- Fácil de usar: Motoristas podem ser treinados em menos de 30 minutos para usar o TC55

Para descobrir as vantagens que as soluções da Zebra Technologies podem trazer aos seus negócios, visite www.zebra.com/br

© 2016 ZIH Corp. Todos os nomes e números de produtos são marcas registradas da Zebra, e Zebra a cabeça estilizada Zebra são marcas registradas da ZIH Corp. Todos os direitos reservados.