

Objetivos

- Mejorar la productividad y precisión en los pedidos
- Asegurar que los trabajadores sigan los procesos establecidos efectivamente
- Incrementar la satisfacción del cliente
- Proveer soluciones innovadoras para los clientes

Aplicaciones de voz

- Surtido
- Recepciones
- Envíos/Carga de líneas
- Cruce de andén (*cross-dock*) / Clasificación de artículos (*put-to-store*)

Metas tecnológicas

- Reemplazar la operación basada en papel y RF con voz
- Ejecutar la voz en un CD construido recientemente que permitiera un enfoque “big bang” para los procesos de trabajo que se implementan simultáneamente a través de la voz

Resultados

- Incremento del 25% en la productividad sobre el escaneo con RF en planta de perecederos
- Incremento del 50% en productividad en planta de textiles sobre etiquetas de papel
- El proceso de peso en el área de carnes mejoró en más del 50% comparado con el proceso manual
- El tiempo de capacitación se redujo de dos semanas a dos días
- Precisión de un 99.6% en textiles

Planes a futuro

- Expandir el uso de la voz del almacén a otros CD
- Agregar voz al proceso de carga para verificar la calidad

Tiendas Comercial Mexicana S.A. de C.V.

Vocollect Voice® brinda la solución a la necesidad de velocidad y precisión en los pedidos

Tiendas Comercial Mexicana, S.A. de C.V. es la tercera cadena de supermercados en México con más de 200 tiendas en seis diferentes formatos y presencia en más de 50 ciudades. La empresa, que fue fundada en 1930, tiene una antigua tradición en México en cuanto a limpieza, selección del producto y programas de apoyo para estudiantes que trabajan en la tienda como empacadores y en otras funciones. Los jóvenes reciben apoyo para su familia además de ayuda para el pago de sus estudios y suministros educativos.

Actualmente, la empresa opera cuatro centros de distribución: para textiles (538,000 pies cuadrados), una planta nacional para perecederos (377,000 pies cuadrados) y dos plantas regionales. Años atrás, cuando el **surtido** se realizaba con papel y escáneres de RF, la empresa tenía grandes problemas con los pedidos al recibirlos tanto incompletos como incorrectos. El establecimiento de una nueva planta para perecederos en el año 2009 presentó la oportunidad de tomar una perspectiva fresca en cuanto a la voz como la tecnología para mejorar el desempeño del negocio.

En la actualidad, la planta de textiles utiliza Vocollect Voice® para realizar el surtido y las recepciones; la planta de perecederos utiliza Vocollect Voice® para surtido y cruce de andén (*cross dock*), clasificación de artículos (*put-to-store*), recepciones, envíos/carga de líneas y surtido irregular.

El Desafío

Los trabajadores que utilizaban escáneres de radio frecuencia (RF) no podían seguir con facilidad los procesos establecidos o se les complicaba capturar información clave sobre los pedidos, obstaculizando así la productividad y la precisión de los mismos.

Comercial Mexicana mide el rendimiento del centro de distribución a través del nivel del servicio que se les brinda a las tiendas; es decir, lo que se envía comparado con lo que el cliente solicita, el tiempo y la calidad del envío, la precisión del pedido además de validar si arribó bien y libre de daños. Es en esta jerarquía de desempeño en la que la empresa tiene ciertos objetivos que se deben cumplir a través de cada pedido.

En ocasiones, se pasaban por alto ciertas tareas de surtido, lo que ocasionaba pedidos incorrectos que generaban problemas con los clientes y afectaban la capacidad de mantener correctos los niveles de inventario.

“La meta más importante para nosotros es mejorar continuamente los niveles de servicio en nuestras 200 tiendas. Debemos ser tan eficientes como sea posible en potencia, velocidad y costo del producto.”

Vocollect® nos ha ayudado a cumplir y superar nuestras metas en productividad y precisión. Los clientes definitivamente han notado nuestros tiempos de respuesta más rápidos y precisos para satisfacer sus necesidades.”

Carlos Ramos / Director Logística Corporativa / Tiendas Comercial Mexicana, S.A. de C.V.

Al realizar una investigación, los líderes del centro de distribución descubrieron que el problema principal era que durante el surtido los operadores titubeaban con el dispositivo de RF o con el papel, por lo que tenían problemas al seguir en forma eficiente los procesos establecidos. Era evidente que un enfoque dirigido por voz, de **“manos libres, ojos libres”** sería la mejor solución para las necesidades de negocio. Al consultar con su socio en tecnología, **netLogistiK®**, Comercial Mexicana eligió a **Vocollect®**.

Honeywell

Acerca de Honeywell®:

Honeywell es proveedor líder en innovadoras soluciones de tecnología de voz enfocado en ayudar a las empresas que cuentan con trabajadores móviles a impulsar un mejor negocio. Cada día, Vocollect Solutions permite que cerca de un millón de trabajadores a nivel mundial muevan \$5 billones de dólares en bienes y permitan que las empresas ahorren anualmente más de \$ 20 billones. Con un equipo global de más de 2,000 profesionales certificados, Honeywell permite que las empresas optimicen al máximo sus operaciones y mejoren su capacidad en la toma de decisiones en entornos industriales cada vez más exigentes. Vocollect Solutions se integra con la mayoría de WMS, ERP, sistemas para el manejo de materiales y soporta los dispositivos móviles líderes de la industria.

Para más información, visite:
www.vocollect.com



Acerca de netLogistik®:

Empresa latinoamericana que nace en el año 2000 teniendo como objetivo proveer servicios y soluciones de valor para la cadena de suministro a través de tecnología de vanguardia.

Su principal objetivo es generar resultados rápidos y duraderos tales como: reducción de costos operativos, mejoras en los niveles de servicio e incremento en la productividad a través del portafolio más completo y robusto de soluciones tecnológicas para logística, lo que aunado a su amplia experiencia y conocimiento de las mejores prácticas lo hacen el aliado de negocio más confiable y seguro para la empresa actual.

Para más información visite:
www.netlogistik.com

Carrera 49 N° 98 – 07
Oficina 203
Bogotá – Colombia
t. +57 (1) 2180135.

Av. Chapultepec 230, Piso 4,
Col. Roma Norte, México D.F. 06700
t. +52 (55) 5282.1321
info@netlogistik.com

La Solución

La característica de voz “manos libres, ojos libres” ayuda a los asociados a asegurar que los envíos se hagan correctamente y a tiempo.

La empresa cuenta con dos flujos de trabajo básicos: selección de pedidos tradicional y clasificación de artículos (*put to store*). Con la selección de pedidos, el trabajador con su montacargas empieza a visitar todas las diferentes posiciones dentro del almacén para reunir todos los productos solicitados. Después de terminar con el pedido, la persona responsable envía la tarima al proceso de embalaje donde otro empleado termina con el empaque del pedido y lleva la tarima al camión.

En el proceso de clasificación de artículos (*put to store*), el surtidor (*picker*) toma la tarima completa de la etapa de recepción. El sistema envía a los surtidores (*pickers*) a cada parada y el sistema Vocollect® especifica qué cantidad se debe colocar; los surtidores (*pickers*) dictan el peso variable de cada caja enviada. Cuando la tarima está llena, siguen el mismo proceso de embalaje y envío. De ser posible, cargan el producto directamente en el camión.

Las variaciones en peso son importantes; en ocasiones, si los productos o vegetales no tienen un peso establecido, se utiliza un peso promedio. En los productos cárnicos es fácil leer y registrar el peso neto con la voz, mientras que con los dispositivos de escaneo de RF, leer y escribir el peso era causa de muchos errores y tomaba más tiempo. Al agregar a Vocollect® a este flujo de trabajo, los operadores experimentaron una mejora del 50%.

netLogistik® y Vocollect® están desarrollando una nueva aplicación para la empresa relacionada con las recepciones; ésta será diseñada para resolver el dilema de tomar el peso de cada caja. La aplicación resolverá una diversidad de problemas además de capturar el peso en el caso de los productos cárnicos. También es difícil pesar los productos congelados, debido al hielo y a que el cartón absorbe agua, por lo que Vocollect® también ayudará a capturar los pesos de estos productos.

La capacidad de intercalar tareas a través de la voz; es decir, mezclar tareas para reducir el tiempo de traslado, ayuda a la empresa a colocar a más personas en la recepción o en la clasificación de artículos (*put to store*) durante los períodos de altos volúmenes de pedidos que comúnmente ocurren en la temporada alta previa al verano. Tiendas Comercial Mexicana ha podido utilizar esta flexibilidad para evitar cuellos de botella y alcanzar niveles de productividad, los cuales le han permitido manejar los altos volúmenes de la temporada cuando anteriormente solo lo podían lograr a través de horas extra. Un ahorro sustancial comparado con la contratación y capacitación de mano de obra temporal.

Los Resultados

Los trabajadores han descubierto que el sistema de voz es sencillo para trabajar, fácil de usar y muy rápido. El tiempo de capacitación que se requiere para que el personal alcance una capacidad total operativa se redujo de dos semanas a dos días. La productividad en surtido incrementó rápidamente alcanzando una mejora del 25% sobre el escaneo a través de dispositivos de radio frecuencia en el centro de distribución de perecederos y más del 50% en las etiquetas de papel de los productos que se encuentran en el centro de distribución de textiles. El proceso para la captura del peso experimentó más del 50% en mejoras sobre los procesos manuales anteriores. La precisión en los pedidos incrementó de 98% en la planta de textiles a 99.6%. La empresa alcanzó el retorno sobre la inversión en menos de 12 meses, antes de lo que se había planeado.

En términos generales, según el Dir. Carlos Ramos, el beneficio más importante del sistema Vocollect® es la precisión y mejora en el tiempo de respuesta que se les da a las tiendas. Él indica:

“Nuestras tiendas verdaderamente han notado y agradecido las mejoras operacionales que hemos experimentado a través de la voz, las cuales nos han ayudado a crecer y mantener el nivel de competitividad durante estos tiempos económicamente desafiantes”.

