

2011 N°9
ESPAÑA

zetes GLOBE



Replanteamiento de procesos: la creación de un grupo de trabajo estimula la innovación en **Carrefour**

Asco: gestión de activos con **RFID** en un **complejo entorno industrial**

contenidos

- 03 VISIÓN TECNOLÓGICA**
Asco: Gestión de activos con RFID en un entorno industrial complejo (p3)
Trazabilidad: Cómo mejorar la seguridad en la industria alimentaria (p4)
- 05 VISIÓN DEL MERCADO**
Zetes expande a África su negocio de identificación de bienes (p5)
El gigante farmacéutico Merck saca partido a la voz y a SAP (p5)
Carrefour estimula la innovación con una estrecha colaboración (p6)
- 08 CASO DE ÉXITO**
La voz de Belgian Sky Shops pide una gestión de procesos de primera (p8)
- 10 OPINIÓN**
Proyectos multinacionales: El coste en trazabilidad y visibilidad es el centro del escenario (p10)
ISO27001, el estándar en la identificación electrónica (p11)
- 11 VARIOS**
¿Quién se beneficia de la identificación automática? (p11)
Agenda (p11)
Contacte con un experto (p11)
- 12 LA ÚLTIMA PALABRA**
Chronopost responde al mercado con un servicio de valor añadido (p12)

Zetes Madrid
Isabel Colbrand 10, nave 93
28050 Madrid
España
Tel.: +34.91.358.95.11
Fax: +34.91.358.94.67

Santiago Rusiñol, 5-7
Pol. Ind. Can Humet de Dalt
08213 Polinyà - Barcelona
Tel.: +34.93.714.92.60
Fax: +34.93.714.91.01
marketing@es.zetes.com

Este boletín es la edición española del Grupo Zetes
Para obtener más información visite www.zetes.es
Responsable redacción: Sarah Dheedene,
rue de Strasbourg 3, 1130 Bruselas, Bélgica

zetes
GLOBE



editorial

Apreciado lector:

Suena a tópico pero, hoy en día, es más cierto que nunca que el cliente es el rey. La capacidad de adaptarnos a sus necesidades es vital. Aquí es donde se dirigen los esfuerzos de Zetes, los de nuestros clientes y lo que motiva sus proyectos. ¿De qué otro modo podríamos estar presentes en los distintos mercados conforme van evolucionando? ¿O aprovechar las distintas tecnologías disponibles? Hemos dedicado este número de Globe a hablar sobre la relación que mantenemos con nuestros clientes y cómo les ayudamos a obtener mayores éxitos.

Para afrontar sus respectivos desafíos, Carrefour, Asco y Belgian Sky Shops decidieron que la mejor solución pasaba por establecer una estrecha alianza con Zetes. Como resultado de un grupo de trabajo dedicado a optimizar la logística de la cadena de suministro, Carrefour emprendió un proyecto de voz pionero. Un análisis medioambiental exhaustivo llevó a Asco a implantar un sistema RFID para la gestión de activos. Belgian Sky Shops confió a Zetes una iniciativa que combina el picking por voz, el escaneado, la infraestructura inalámbrica y la integración con SAP. Merck y Chronopost, socio nuestro desde hace 15 años, han implementado soluciones de identificación para cumplir con la nueva y estricta trazabilidad en los sectores postal y farmacéutico.

Inspirados por nuestras soluciones para el sector farmacéutico, ayudamos a nuestros clientes a responder a los retos del sector alimentario, marcado por la crisis de la eColi alemana. Y para los gobiernos, que exigen la más férrea vigilancia en la protección de datos, Zetes ha recibido la certificación ISO 27001.

Al mismo tiempo, estamos expandiendo la red de filiales de Zetes para nuestros clientes multinacionales. Con la incorporación de ProScan, hemos dado el salto a África, un continente con un inmenso potencial en soluciones de identificación de bienes.

Por muy lejos que lleguemos, nos hemos comprometido a estar cerca de nuestros clientes en todo momento y a seguir facilitándoles todo lo necesario para diferenciarse.

¡Disfrute de la lectura!

Alejandro Algora y Simón Ben Hamú
Country Managers
ZETES España

GESTIÓN DE ACTIVOS CON RFID EN UN COMPLEJO ENTORNO INDUSTRIAL

LA IMPLANTACIÓN DE LA RFID AYUDA A ASCO A REALIZAR INSPECCIONES RÁPIDAS Y EFICIENTES

INDUSTRIA | GESTIÓN DE ACTIVOS

Asco es líder en el desarrollo, producción y procesamiento de componentes de acero y titanio de alta precisión para el sector aeronáutico. Pese a tener un complejo entorno de producción, la compañía ha mejorado sistemáticamente la gestión de sus aparatos de mecanizado gracias a la RFID. Hervé Le Grand, Fixture Shop Support de Asco, explica las ventajas de utilizar esta tecnología.

¿Qué problema afronta Asco?

Hervé Le Grand En Asco contamos con aparatos para fabricar piezas mecánicas destinadas a clientes como Airbus o Boeing, tenemos más de 2.000 y requieren mantenimiento y revisiones periódicas. Por este motivo es necesario identificarlos, llevar un control para saber cuando debemos realizar el mantenimiento y localizarlos fácilmente.

¿Cómo gestionaban los soportes antes de usar la RFID?

Hervé Le Grand Las piezas se identificaban con un número, pero no era único y solo designaba el tipo de herramienta y el tipo de operación. La información se codificaba manualmente en las bases de datos, lo que generaba errores y costaba mucho encontrar las herramientas cuando estaban repartidas en los distintos edificios de nuestras instalaciones. A veces, fabricábamos soportes nuevos sin necesidad y perdíamos tiempo buscando las piezas, lo que repercutía en la producción.

Desde el principio se decidieron por la RFID. ¿Por qué?

Hervé Le Grand Pensamos inmediatamente en la RFID por su capacidad para mejorar la localización y la automatización de procesos. Pero, debido al complejo entorno industrial de Asco, fue necesario un análisis exhaustivo antes de dar el paso.

Zetes-RFIDea fue la encargada de implementar este proyecto en Asco. "Zetes-RFIDea presentaba ventajas importantes", explica Hervé Le Grand. "Primero, su oferta englobaba el análisis y la implementación del proyecto, además de la asistencia técnica y los servicios. Además, después de comparar las propuestas de varios proveedores, resultó que el análisis de Zetes-RFIDea era el más acertado. Trabajar con un experto en integración como Zetes nos ha permitido disfrutar de la abstracción necesaria en lo que a proveedores de hardware se refiere".

RFIDea, empresa belga especializada en RFID, se integró con el grupo Zetes en 2011. Con esta adquisición, el grupo ha reforzado su capacidad para implementar proyectos que integren RFID con otras tecnologías.



La RFID ha mejorado sistemáticamente la gestión de sus aparatos de mecanizado

¿Qué dificultades tuvieron durante la implantación y cómo las resolvieron?

Hervé Le Grand Tuvimos que comprobar que los tags resistían a condiciones extremas, como las salpicaduras de metal fundido y el uso continuo de lubricantes. Además, el hecho de que los aparatos sean de acero inoxidable sólido puede dificultar la lectura de información con RFID. Probamos una docena de tags en distintas condiciones durante 30-40 días, las 24 horas y solo dos respondieron a las exigencias, de modo que nos decidimos por las etiquetas Maxtag RFID UHF Gen2 IP65 de Omni-ID.

¿Cómo localizarán ahora los soportes?

Hervé Le Grand Se han instalado lectores RFID fijos equipados con sensores de proximidad en las entradas y salidas de los edificios, por lo que no ocupan espacio en el suelo, garantizan la seguridad de los operarios y evitamos golpes. El uso de dos sensores de proximidad nos da una idea del movimiento de la pieza, si sale o entra, y se activa un sistema de alarma si se manipulan incorrectamente, por ejemplo, si un objeto saliente no se ha localizado en otro edificio después de cierto tiempo.

“TARDÁBAMOS UN MES Y MEDIO EN RESPONDER A PETICIONES DE CLIENTES Y HOY LO HACEMOS EN SOLO 24 HORAS”

¿Qué ventajas les aporta la solución hoy?

Hervé Le Grand Nuestros procesos están totalmente automatizados y podemos confiar en las actualizaciones de los datos en tiempo real. Es más, la placa de identificación de cada herramienta se encuentra en una base de datos única, accesible a todos. En las revisiones podemos extraer listas con mucha rapidez. Tardábamos un mes y medio en responder a peticiones de clientes y hoy lo hacemos en solo 24 horas. Además, facilita la organización del trabajo. Todos los meses, el encargado de cada edificio recibe la lista específica de herramientas que deben revisarse.

¿MÁS INFORMACIÓN? | para contactar con un experto vea la pág. 11

CÓMO MEJORAR LA SEGURIDAD EN LA INDUSTRIA ALIMENTARIA

EL SEGUIMIENTO Y LOCALIZACIÓN CON SERIALIZACIÓN DEL SECTOR FARMACÉUTICO PODRÍA EVITAR CASOS COMO EL DE E. COLI

ALIMENTACIÓN Y BEBIDAS | INDUSTRIA

La industria alimentaria es el centro de atención tras el brote de E. coli de Alemania. Nuevos estudios publicados en The Grocer muestran que los consumidores son más cuidadosos al lavar y preparar la fruta y verdura fresca. Pascal Durdu analiza cómo una mejor trazabilidad ayudaría a reparar la imagen del sector alimentario.

Una de las principales ventajas de la trazabilidad es la capacidad para aislar e identificar rápidamente el foco de contaminación y, a su vez, poder hacer una retirada selectiva. De esta forma, se evita dañar la reputación de todo el sector, que los productos alimentarios estén bajo sospecha y las consiguientes pérdidas económicas que conllevan. Actualmente, no existe legislación a nivel europeo que exija a las empresas alimentarias introducir sistemas internos de trazabilidad, sin embargo, los reguladores coinciden en que estos sistemas ahorrarían costes en cuanto al tiempo necesario para realizar una retirada, así como evitar trastornos innecesarios de mayor alcance.

La experiencia del sector farmacéutico

Al utilizar soluciones típicas del sector farmacéutico, la industria alimentaria podría beneficiarse de la experiencia adquirida. Como resultado de la nueva normativa farmacéutica CIP13, las empresas han mejorado la trazabilidad de sus productos y ahora pueden informarse sobre el número de serie de un producto, el número de lote y la fecha de caducidad utilizando códigos datamatrix en el envase.

Aunque muchos fabricantes de alimentos han introducido algunas funciones de trazabilidad, en general, sólo hacen un seguimiento de los números de lote. A ese nivel no es posible realizar una retirada rápida de producto, porque los lotes se refieren a los centros de producción e incluyen cientos de envases unitarios, por lo que resulta difícil aislar incidencias. Es importante seguir

y localizar los artículos a un nivel superior, saber qué podría afectarles a lo largo de toda la cadena de suministro. Para lograrlo es necesario realizar la localización de envases unitarios.

La identificación de producto unitario puede suponer un reto para fabricantes y distribuidores, debido a su tamaño o forma reducidos. Al utilizar las soluciones desarrolladas para el sector farmacéutico se puede incluso etiquetar los pepinos uno a uno.

Cómo funciona la tecnología

Se genera y se aplica, en tiempo real, un número de serie único en forma de código de barras, ya sea a la unidad o al envase. Se utilizan códigos de nueva generación, como databar o datamatrix, porque son más pequeños y tienen mayor capacidad para almacenar información detallada. Tras el etiquetado, los códigos se leen en las distintas etapas de la cadena de suministro, se capturan los datos originales y se añade nueva información para mejorar el seguimiento y control. Por ejemplo, datos sobre la gestión de la cadena de frío, las condiciones medioambientales externas y los posibles riesgos de contaminación durante el transporte.

Una alternativa al etiquetado consiste en el uso de cajas de plástico reutilizables, marcadas con un identificador generado de manera aleatoria y almacenado en un tag RFID. Este método puede ser más fácil y económico que la serialización de producto unitario porque solo se necesita invertir en una etiqueta RFID reutilizable.

Productos perecederos

Las fresas son un buen ejemplo para ilustrar las ventajas de seguir los datos de la cadena de frío. Imagínese que la mitad de las cajas de un lote han pasado demasiado tiempo en la zona de expedición, a altas temperaturas, antes de su entrega. El mismo lote contiene fresas con distintas fechas reales de consumo preferente, independientemente de lo que esté impreso en el envase. Si existiese información que alertase al comerciante de las posibles consecuencias para la calidad y de los posibles riesgos de contaminación durante el transporte, se advertiría que el método de rotación de existencias FIFO (los primeros en salir son los primeros que han entrado) no siempre es el mejor.

La trazabilidad como diferenciación

La trazabilidad se considera un problema en cuanto a su cumplimiento y costes, una medida punitiva, cuando en realidad proporciona una ventaja competitiva y una oportunidad para mejorar los procesos de la cadena de suministro. Su implantación se amortiza rápidamente y proporciona un valor añadido a la compañía.

Para aquellos fabricantes o distribuidores de alimentos de primera calidad que buscan diferenciar sus marcas, la trazabilidad garantiza la autenticidad y la calidad de cara al consumidor.

¿MÁS INFORMACIÓN? | para contactar con un experto vea la pág. 11



Una de las principales ventajas de la trazabilidad es la capacidad para aislar e identificar rápidamente el foco de contaminación y, a su vez, poder hacer una retirada selectiva

ZETES EXPANDE A ÁFRICA SU NEGOCIO DE IDENTIFICACIÓN DE BIENES

ALAIN WIRTZ, CEO DE ZETES, EXPLICA EL GRAN POTENCIAL QUE HAY TRAS LA ADQUISICIÓN DE PROSCAN

TODOS LOS SECTORES | PROYECTOS MULTINACIONALES

¿Por qué Zetes ha elegido África como el primer continente después de Europa para expandir su actividad de identificación de bienes?

Alain Wirtz África posee un sólido potencial de desarrollo. En los próximos años se prevén unas tasas de crecimiento de dos dígitos para Sudáfrica y la subregión (Comunidad para el Desarrollo del África Meridional). Los países africanos, con su abundancia de materias primas, también tienen enormes necesidades de trazabilidad y de soluciones para la cadena de suministro. Además, Zetes conoce muy bien este continente, ya que hemos llevado a cabo proyectos basados en la identificación de personas. Por todos estos motivos, se trata de una expansión natural.

¿Por qué eligió ProScan?

Alain Wirtz En primer lugar, su situación geográfica, en Sudáfrica, fue una razón de peso, ya que su situación estratégica supone un lugar perfecto para el acceso a toda la zona subsahariana. Además, ProScan mantiene una posición dominante en el mercado local y cuenta con una cartera de soluciones muy similar a la de Zetes. Dispone de una dirección robusta y de un sólido equipo de 170 personas, distribuidas en 4 centros en Sudáfrica: Johannesburgo, Ciudad del Cabo, Durban y Port Elizabeth. Cuenta, además, con diversas referencias destacadas, especialmente dentro del sector manufacturero. Por último, comparte con Zetes la misma filosofía y creemos que se integrará perfectamente en el grupo.

Con esta expansión ¿se verán beneficiados los clientes europeos de Zetes?

Alain Wirtz No hay duda de que existen beneficios para las empresas que operan tanto en el continente europeo como en el africano, ya que podremos ofrecerles el mismo nivel de servicios



ProScan ocupa una posición dominante en su mercado local y tiene una cartera de soluciones muy similar a la de Zetes

en cualquier lugar. Conforme las cadenas de suministro van adquiriendo un carácter más global, las multinacionales buscan soluciones que sean, a la vez, globales y locales: un enfoque global pero con servicios y soporte locales. Eso es precisamente lo que llevamos ofreciéndoles durante muchos años con nuestra red de filiales en Europa. Ahora, esta oferta se amplía a un nuevo continente. En Asia y América ya tenemos alianzas con los líderes de esos mercados. Debido a la gran fragmentación que existe en el mercado de la identificación automática, somos la única empresa del sector capaz de ofrecer este nivel de servicios.

| ¿MÁS INFORMACIÓN? | para contactar con un experto vea la pág. 11

EL GIGANTE FARMACÉUTICO MERCK SACA PARTIDO A LA VOZ Y A SAP

PACIENTES, FARMACIAS Y HOSPITALES RECIBEN LOS MEDICAMENTOS EN MUCHO MENOS TIEMPO

FARMACÉUTICO | ALMACENAJE

El centro portugués de la empresa farmacéutica Merck realiza cada mes una media de 9.000 operaciones, con un total de 30.000 líneas de producto. Los operarios gestionan cuatro tipos de mercancía típica de las empresas farmacéuticas, incluyendo material promocional, inventario de productos de empresas asociadas y otros productos que requieren refrigeración.

Antes, en su almacén, la compañía utilizaba terminales fijados a una apiladora y terminales portátiles con lector de códigos de barras, un procedimiento que llevaba demasiado tiempo. Los operarios tenían las manos ocupadas con los dispositivos y debían concentrarse en la pantalla y teclado del terminal. Y, además, era un sistema que no cumplía con los requisitos de seguridad de Merck.

Según Luis Azevedo, Director de Informática de Merck, "el uso constante del lector de códigos de barras ralentizaba el proceso de preparación de pedidos. Y, aparte, muchos productos llegaban al almacén sin su correspondiente código, lo que nos obligaba a crear las etiquetas respectivas tanto para las agrupaciones en cajas como en palés".

Para racionalizar su almacén, Merck apostó por una solución de voz que ha optimizado la recepción, ubicación, reposición y picking de los productos. Zetes integró la solución de voz 3iV Crystal con SAP.

Ahora, ocho operarios están equipados con terminales de voz y auriculares, a través de los cuales reciben y confirman sus pedidos en tiempo real. De esta forma se optimiza la expedición de productos a las farmacias y hospitales y, en general, la planificación en el almacén es ahora más eficaz y está más racionalizada. También los operarios trabajan con más rapidez, facilidad, precisión y la satisfacción laboral ha aumentado.

| ¿MÁS INFORMACIÓN? | para contactar con un experto vea la pág. 11



Ahora, 8 operarios utilizan terminales de voz y auriculares con los que reciben y confirman pedidos en tiempo real

CARREFOUR ESTIMULA LA INNOVACIÓN CON UNA ESTRECHA COLABORACIÓN

EL CERCLE D'UTILISATEURS ES UN GRUPO CUYO OBJETIVO ES CREAR UNA CADENA DE SUMINISTRO CON GRAN VALOR AÑADIDO

AEROPUERTOS | ALMACENAJE | 3PL

**¿Qué es lo que ha impulsado la creación del Cercle d'utilisateurs?
¿Cuándo surgió?**

Olivier Dibon El Cercle d'utilisateurs de IWMS (Intelligence Warehouse Management Service User Group) nace como parte de la estrategia global de Carrefour, que se basa en tres pilares fundamentales: la cultura orientada al cliente, la transformación y la innovación. Para proporcionar un mejor servicio a los clientes, debemos replantearnos nuestros procesos y mejorarlos continuamente. Esto fue lo que impulsó nuestra alianza con Zetes hace unos años, una alianza que en aquel momento se basaba en la instalación de soluciones de voz. Nos dimos cuenta de que, para conocer más a fondo la eficiencia de la cadena de suministro, era necesario implicar directamente a nuestros proveedores de servicios logísticos. Gracias al entusiasmo de nuestros socios, la idea se llevó a cabo y las primeras reuniones se celebraron en el 2010.

¿Cuáles son sus objetivos?

Olivier Dibon Para Carrefour es una oportunidad de compartir experiencias, conocimientos y buenas prácticas empresariales. Queremos sentarnos y analizar juntos nuevas estrategias de mejora. El objetivo no es otro que identificar soluciones que ayuden a resolver los problemas de todos los interesados y que, a su vez, generen eficiencia. Las soluciones deben cubrir la necesidad concreta expresada por los miembros del Grupo. Es más, para garantizar el dinamismo del Grupo y la aceptación de las iniciativas, insistimos también en que las soluciones propuestas sean fáciles y rápidas de implementar.

Carrefour en cifras

Nº2 en todo el mundo

Nº1 distribuidor en Europa

4 formatos

- hipermercado
- supermercado
- tienda
- cash & carry

112.245 billones de EUR facturación de todas las marcas en 2010, impuestos incluidos

Más de 471.000 empleados (a 31/12/2010)

“TENEMOS QUE CAMBIAR NUESTRO MODO DE PENSAR PARA PODER ENCONTRAR NUEVOS USOS EN TECNOLOGÍAS YA EXISTENTES”

La innovación también es un tema central en nuestras conversaciones. Tenemos que pensar de otra manera y encontrar nuevos usos para las tecnologías existentes. En este aspecto, la alianza con Zetes ha sido especialmente útil. Zetes no solo conoce bien nuestros procesos, sino que domina todas las tecnologías de identificación automática disponibles en el mercado. Carrefour desea conocer los tipos de tecnologías capaces de solucionar los distintos problemas, si esas tecnologías pueden sernos de utilidad y, de ser así, dónde generarán beneficios. Intentamos descubrir si las nuevas tecnologías permitirán la introducción de nuevos procesos empresariales.

Las soluciones propuestas no solo deben ser innovadoras y rentables, sino tener en cuenta al usuario y ofrecer valor añadido al personal operativo.

¿Cuáles son las ventajas de implicar a los proveedores de servicios logísticos en las conversaciones sobre optimización de la cadena de suministro?

Olivier Dibon Como queremos ofrecer un servicio perfecto a nuestros clientes finales, tenemos las mismas demandas que nuestros socios. Es una alianza ventajosa para ambas partes, por una parte, nos reunimos para encontrar estrategias de mejora, más eficaz que pensarlas cada uno por su cuenta y, por otra, estas reuniones permiten a los participantes acceder más rápidamente



Para Carrefour es una oportunidad para compartir experiencias, conocimientos y buenas prácticas empresariales

a los últimos avances en materia de procesos y tecnologías. La eficiencia de la cadena de suministro de Carrefour depende del rendimiento de nuestros proveedores de servicios logísticos. Intentamos identificar los eslabones débiles de la cadena y trabajamos en ellos para convertirlos en una ventaja competitiva.

¿Es importante la innovación para el Grupo Carrefour?

Olivier Dibon La innovación es un pilar esencial de la estrategia del Grupo. Si queremos ofrecer el mejor servicio y ser competitivos, no podemos limitarnos a seguir las tendencias del mercado; tenemos que ser los precursores. Por este motivo, hemos creado otro comité estratégico, el CILTEO (Comité de innovación logística al servicio de la excelencia operativa), orientado específicamente a la voz y que une a Carrefour, Zetes y Vocollect.

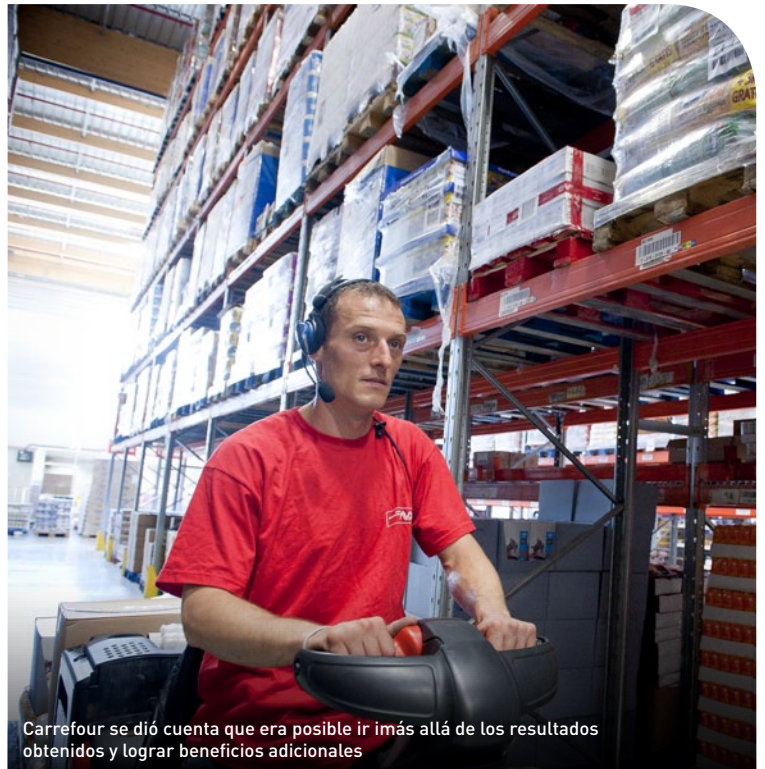
“HEMOS DESARROLLADO UNA SOLUCIÓN QUE LLEVA LA VOZ A UN NUEVO NIVEL, BASADA EN EL USO CÓDIGOS DE COLORES QUE GARANTIZA LA FIABILIDAD DE UN PEDIDO”

Sin embargo, la innovación no está exenta de riesgos y es aquí donde la alianza con nuestros socios desempeña un papel crucial, si queremos probar las soluciones identificadas por los comités estratégicos, su participación es esencial.

¿Se han llevado a cabo ya proyectos concretos?

Olivier Dibon Con CILTEO, hemos desarrollado una solución que lleva la voz a un nuevo nivel. Se basa en el uso de códigos de colores que, combinados con el código numérico de confirmación, permiten garantizar la exactitud de un pedido. Esta solución se creó para responder a tres necesidades distintas: en primer lugar, deseábamos estabilizar el proceso de entrega garantizada; en segundo lugar, buscábamos una solución que nos permitiera cambiar los dígitos de control sin tener que implantar una organización previa muy pesada o una plantilla extensa; y, por último, queríamos evitar que los operarios memorizaran los dígitos de control. El uso de códigos de colores nos ha permitido dar una respuesta a todos los retos y, a su vez, es un sistema eficiente y fácil de implementar.

Aunque las ventajas de la voz en la recepción de pedidos son innegables, nos dimos cuenta de que era posible ir más allá de los resultados obtenidos y lograr beneficios adicionales.



Carrefour se dio cuenta que era posible ir imás allá de los resultados obtenidos y lograr beneficios adicionales

Carrefour y Zetes, una sola voz

¿Cuándo comenzó la cooperación entre Carrefour y Zetes?

Zetes nos orientó en el uso de la voz cuando esta tecnología daba sus primeros pasos en la empresa. En aquel momento, Carrefour basó su decisión en el hecho de que Zetes aportó muchas ventajas, sobretudo en la integración. Así fue como Zetes se convirtió en el integrador de Carrefour en todos los almacenes franceses del Grupo. Y así sigue siendo en el resto de países donde el Grupo está presente, por lo que puede considerarse una alianza de alto nivel.

¿Qué espera ganar Carrefour con esta alianza?

Cuando se apuesta por una cooperación de este tipo, se debe pensar a medio y largo plazo. Queremos que el equipo de expertos de Zetes nos acompañen en nuestros procesos y hagan propuestas que nos ayuden a encontrar motores de crecimiento para responder a las demandas de nuestro sector. Este es el papel que Zetes tiene en el Cercle d'utilisateurs de IWMS.

¿Esta solución se está utilizando ya?

Olivier Dibon Precisamente por eso es importante involucrar a los socios logísticos en nuestras iniciativas. Uno de ellos ha ofrecido su almacén y sus recursos para desarrollar un proyecto piloto que servirá como argumento para otros socios. La solución se instaló en agosto de este año y esperamos que los resultados obtenidos nos permitan convencer a otros proveedores de la necesidad de innovar y evolucionar que tiene nuestro sector y movernos rápidamente en esa dirección.

¿MÁS INFORMACIÓN? | para contactar con un experto vea la **pág. 11**

LA VOZ DE BELGIAN SKY SHOPS PIDE UNA GESTIÓN DE PROCESOS DE PRIMERA

LA PROVISIÓN A TIENDAS DE LOS AEROPUERTOS SE BASA EN RF Y VOZ PARA GESTIONAR GRAN NÚMERO DE COMPLEJOS PROCESOS

AEROPUERTOS | RETAIL | ALMACENAJE

Fundada en 1958, Belgian Sky Shops dirige varias tiendas en los aeropuertos belgas de Zaventem y Charleroi. Su centro de operaciones está situado cerca del aeropuerto de Zaventem, desde donde se distribuyen las mercancías a las tiendas. En enero de 2009 la empresa adoptó un sistema de voz para la tramitar los pedidos a fin de facilitar y acelerar la preparación y distribución de miles de artículos. Para instalar este sistema, Belgian Sky contactó con Zetes.

Grupo de trabajo

El equipo de logística de Belgian Sky Shops gestiona desde el proceso de recepción de mercancías hasta su colocación en las estanterías de las tiendas de los aeropuertos. Geert De Belie, Director de Logística, comenta que “en octubre de 2007 decidimos sustituir todo el antiguo sistema de gestión de Belgian Sky Shops por SAP. El nuevo sistema tenía que funcionar en enero de 2009 y, para facilitar la transición, creamos un grupo de trabajo en abril de 2008”.

Anteriormente a la voz, los pedidos se preparaban en Belgian Sky Shops mediante PDAs, que funcionaban con una interfaz basada en el sistema antiguo. El operario cargaba un pedido y después cogía la cantidad de artículos que aparecía en la pantalla, se

sincronizaban los datos y a continuación se imprimía una nota de expedición. Geert De Belie señala que “había que actualizar el sistema de PDA urgentemente. No era fácil leer las pantallas, en blanco y negro y antiguas, el personal no podía trabajar con las dos manos y, al final, ya no encontrábamos piezas de repuesto. En esa época yo ya seguía con mucho interés los avances en los sistemas de picking por voz. Como teníamos que sustituir todo el sistema IT, pensé que era la oportunidad perfecta para introducir la tecnología por voz en nuestra empresa.”

“LOS ANÁLISIS COMENZARON A FINALES DE AGOSTO DE 2008 Y LA APLICACIÓN YA ESTABA LISTA PARA SER PROBADA A MEDIADOS DE NOVIEMBRE”

Procesos muy variados

La principal dificultad de la logística de Belgian Sky Shops radica en que los procesos son muy diferentes. La ropa o los perfumes necesitan procesos muy distintos al de, por ejemplo, los libros o los alimentos frescos. Geert De Belie indica que “por ello buscábamos un sistema de amplio alcance, capaz de gestionar un gran número de procesos. Para comenzar, queríamos instalar un sistema de gestión de almacén independiente pero, en vista del coste, la complejidad y los breves plazos de instalación con los que contábamos, decidimos utilizar un sistema por voz en el SGA de SAP. Esa opción nos permitía desactivar una de las interfaces.”

Tras un análisis exhaustivo, Zetes desarrolló dos aplicaciones para Belgian Sky Shops: una con escáner para la recepción de mercancías y otra sin escáner para la preparación de pedidos. Jean-Paul Van Mechelen, Project Manager de Zetes, comenta que “lógicamente, antes de preparar los pedidos los productos deben estar en su ubicación correcta. Con este fin, desarrollamos una aplicación RF para la ubicación de stock en el almacén. Paralelamente, se instaló el sistema de voz para la preparación de pedidos. La aplicación RF para ubicaciones y el picking por voz constituyen la base del sistema que utiliza ahora Belgian Sky Shops. También se han desarrollado varias aplicaciones adicionales, una para movimientos en el almacén y otra para el inventario.”

Pick-and-Pack

Había un problema particular con la preparación de pedidos de ropa y libros. A la mayoría de los artículos que están en el almacén



Belgian Sky Shops adoptó un sistema de picking por voz para facilitar y acelerar la preparación y distribución de miles de artículos

se les asigna un número específico, pero, en el caso de la ropa, tiene distintas referencias de clasificación, dependiendo del color y de la talla, aún siendo el mismo artículo. Algo parecido pasa con los libros, los cuales tienen su propio sistema de clasificación. Excepto los superventas, la mayoría de los títulos solo llegan una vez, no permanecen más de dos o tres semanas en un lugar determinado y, después, se sustituyen por un nuevo título. Pero puede ocurrir que haya varios títulos situados en la misma ubicación. Para solucionar este problema, el operario puede pedir al sistema el título que desea seleccionar exactamente. Para la ropa y los libros, las tareas de preparación se basan también en la lectura del código de barras. El escáner y los auriculares comunican con el equipo vía Bluetooth.

“EL SISTEMA SE ADAPTÓ A LAS NECESIDADES DE BELGIAN SKY SHOPS EN RELACIÓN A LAS PARTICULARIDADES DE ALMACENAJE DE ROPA Y LIBROS”

Otra característica específica de la logística de Belgian Sky Shops es el proceso de pick and pack. Este proceso hace

Resumen de la solución

Los pilares del sistema

- Solución de voz para preparación de pedidos
- Solución de voz combinada con lectura de código de barras para artículos especiales
- Lectura de código de barras para ubicaciones

Aplicaciones extra

- Aplicación para movimientos de stock en el almacén
- Aplicación para el inventario
- Aplicación pick & pack para la preparación de pedidos

Integración

Integración con SAP

Beneficios

- Mejora de la trazabilidad
- Incremento de la ergonomía de los usuarios
- Fácil manejo de artículos especiales (libros, ropa, etc.) durante la preparación de pedidos
- Picking más fácil y rápido
- Procesos racionalizados



Los operarios pueden trabajar con las dos manos, más cómodo que los terminales portátiles que utilizaban anteriormente

posible seleccionar artículos que se colocan directamente en cubos de plástico. Para transportarlos, estos cubos se colocan en contenedores, uno para cada tienda. A cada contenedor y a cada cubo se le asigna un número único mediante un comando de voz (unidades de manejo). Cuando los contenedores están llenos, se cargan en camiones que van y vienen constantemente del almacén al aeropuerto de Zaventem. Así, la trazabilidad de los artículos en las tiendas es mucho más sencilla gracias a la identificación única de los cubos.

Flexibilidad y profesionalidad

Geert De Belie comenta que “algo me llamó especialmente la atención y fue la rapidez con la que Zetes nos instaló la aplicación de voz. De hecho, los análisis comenzaron a finales de agosto de 2008 y la aplicación ya estaba lista para ser probada a mediados de noviembre. Tras su implantación el 1 de enero, tuvimos algunos problemas iniciales, pero se solventaron rápidamente. Los operarios de picking también están muy satisfechos con el sistema, ya que pueden trabajar con las dos manos, lo que resulta mucho más cómodo que usar los terminales portátiles que utilizaban anteriormente. Además, aprecio realmente la flexibilidad, la profesionalidad y la disponibilidad de Zetes. Teniendo en cuenta la multiplicidad de procesos de nuestra organización, la rapidez y la precisión de Zetes resultan excepcionales.”

¿MÁS INFORMACIÓN? | para contactar con un experto vea la pág. 11

EL COSTE EN TRAZABILIDAD Y VISIBILIDAD ES EL CENTRO DEL ESCENARIO

LAS EMPRESAS INTERNACIONALES NECESITAN COHERENCIA Y KNOW-HOW LOCAL EN LA CAPTURA DE DATOS



Jan Vermeesch, VP de Cuentas Multinacionales de Zetes

PROYECTOS MULTINACIONALES | ENTREGA, IMPLEMENTACIÓN, SERVICIO Y SOPORTE

La globalización ofrece las ventajas de vender a nivel internacional con menores costes de fabricación, esto, a su vez, provoca una necesidad aún mayor de trazabilidad, visibilidad de la cadena de suministro y colaboración, con unos sistemas IT que abarquen operaciones globales, bien mediante una plataforma unificada o bien con sistemas interconectados. Un método sistemático de captura de datos es decisivo para controlar costes asociados a la gestión de proveedores y al rendimiento de la cadena de suministro. Jan Vermeesch analiza cada uno de los factores, a la vez que habla de la experiencia de Zetes.

“UNA ESTRATEGIA DE CAPTURA DE DATOS DISEÑADA DE FORMA CENTRALIZADA QUE ES ADAPTADA, IMPLANTADA Y MANTENIDA POR LOS EQUIPOS LOCALES, ES MÁS ECONÓMICA Y OFRECE NUMEROSAS VENTAJAS INTANGIBLES, COMO UNA MAYOR RAPIDEZ EN LA IMPLANTACIÓN DEL PROYECTO”

Disponibilidad permanente de la información (o visibilidad)

Los proveedores necesitan trazabilidad para lograr eficiencia logística, calidad y visibilidad. Cuando los datos se capturan de forma adecuada es posible sacar provecho de la información siempre disponible, de esta forma, se crea un sistema de alerta temprana para reducir el fin de existencias, las pérdidas o los problemas en la entrega y, además, permitir la retirada de productos. El sistema de captura de datos es el adhesivo necesario para conectar todas las partes que forman un ERP internacional, proporcionando visibilidad en tiempo real.

Al centrar el interés de los consumidores en la trazabilidad, se despierta el deseo de conocer el origen de los productos de

marca para afirmar su autenticidad y las materias primas que los constituyen. Esto se debe a que la globalización provoca una tendencia a que los fabricantes subcontraten la producción a economías en desarrollo de bajo coste, en ocasiones sin escrúpulos.

Las empresas internacionales se benefician de un enfoque coherente

Las empresas que implantan sistemas de captura de datos de forma internacional tienen objetivos a varios niveles. Como base para un ERP efectivo, está el deseo por mejorar en productividad y lograr precisión en los datos locales. Para las empresas a escala mundial, una vez que se organiza la captura de datos en un país, los demás lo siguen para mantener la coherencia. Incluso en las regiones donde la inversión en tecnología no está motivada por la necesidad de reducir costes de mano de obra, la coherencia operativa y la calidad de la distribución rigen el patrón.

Ésta ha sido la experiencia de supermercados DIA, que ha adoptado un sistema de voz para el picking con el fin de implantar mejoras en los procesos y gestionar los costes variables. Hoy, DIA tiene más de 2.900 operarios trabajando con voz en 38 almacenes de todo el mundo. Zetes comenzó la introducción en Europa, a la que siguieron otros dos continentes más. En Asia y América Latina, aunque los costes de mano de obra no constituían un problema, sí lo hacían la coherencia y la precisión de la información, lo cual afectaba al control de existencias y a la satisfacción del cliente. El sistema de picking por voz supuso la solución perfecta.

Mejorar la gestión de proveedores implica un mejor control de costes

Para implantar un sistema de captura de datos, las empresas necesitan mantener el equilibrio entre la necesidad de gestión local, el compromiso interno, la sensibilidad cultural y el soporte técnico local con la oportunidad de beneficiarse de tener un único proveedor para gestionar las compras, una visibilidad completa y una instalación coherente dentro del marco del proyecto.

Una estrategia de captura de datos diseñada de forma centralizada que es adaptada, implantada y mantenida por los equipos locales, es más económica y ofrece numerosas ventajas intangibles, como una mayor rapidez en la implantación del proyecto, ya que vuelven a utilizarse los conocimientos y experiencias adquiridos. Además, la gestión de servicios es coherente en las distintas regiones, lo que permite contar con indicadores de rendimiento uniformes y niveles óptimos de eficiencia. Y, como se necesitan menos recursos internos para gestionar las relaciones con proveedores, los costes son menores.

Pensar y actuar de forma local

Las empresas tratan de obtener beneficios significativos de un socio tecnológico capaz de equilibrar un enfoque estandarizado con una sensibilidad cultural e instalación y soporte de proyectos local.

¿MÁS INFORMACIÓN? | para contactar con un experto vea la pág. 11

ISO 27001, EL ESTÁNDAR EN LA IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

LA SEGURIDAD ES FUNDAMENTAL EN LA GESTIÓN DE DATOS PERSONALES

IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS | SEGURIDAD

Los gobiernos utilizan, cada vez más, sistemas de identificación electrónica, tales como pasaportes, documentos nacionales de identidad y visados electrónicos o documentación para votaciones online.

Sin embargo, aunque son obvios los beneficios en cuanto a costes, el almacenamiento e intercambio de datos confidenciales están expuestos a riesgos como la ciberdelincuencia, piratas informáticos o simples errores humanos. La documentación debe ser segura y la información personal debe estar codificada para protegerla frente a robos de identidad.

La ISO 27001 se ha erigido como la normativa que garantiza un sistema internacional óptimo de gestión de la seguridad de la información (ISMS). La normativa exige el cumplimiento de más de 130 criterios y funciona como garantía y elemento diferenciador entre los proveedores de soluciones de identificación de personas.

“PARA EL USUARIO, LA CERTIFICACIÓN ISO 27001 ES UNA PRUEBA DE FIABILIDAD, LO CUAL ES CRUCIAL EN LA GESTIÓN DE LAS BASES DE DATOS PERSONALES”

Además de proteger a las partes interesadas de amenazas a gran escala, como la delincuencia organizada, minimiza los riesgos de pérdidas financieras ocasionadas por fallos del sistema o pérdida de datos.

“Para el usuario, la certificación ISO 27001 es una prueba de fiabilidad, lo cual es crucial en la gestión de las bases de datos

personales. Significa que los datos se conservan de manera segura, que no están en peligro y que la documentación identificativa electrónica no puede falsificarse”, explica Ronny Depoortere, Vicepresidente de People ID de Zetes.

Desde abril de 2010, Zetes ofrece estas garantías al convertirse en una de las pocas empresas belgas certificadas con la ISO 27001. Hasta la fecha, Zetes ha colaborado con los gobiernos de Bélgica, Portugal, Israel y Costa de Marfil para implantar soluciones seguras de identificación electrónica.

¿MÁS INFORMACIÓN? | para contactar con un experto vea la pág. 11



La documentación debe ser segura y la información personal cifrada para evitar el robo de identidad

VARIOS

¿QUIÉN SE BENEFICIA DE LA IDENTIFICACIÓN AUTOMÁTICA?

LOS PRODUCTOS FRESCOS DE VALEFRESH
Sistema de captura de datos integrado con SAP ERP, que proporciona a Valefresh mayor visibilidad de las líneas de producción en tiempo real y una reducción de los costes.

HASBRO, EXPERTA EN JUGUETES
Sistema de optimización de almacén, basado en terminales RF y de carretilla, que ha mejorado la eficiencia operativa en las expediciones de Hasbro (fabricante de juegos como el Monopoly, Conecta 4, etc.).

EL GRAN PREMIO DE SPA
Una solución RFID ayuda a automatizar el control de accesos de los más de 150.000 visitantes del Gran Premio de F1 de Bélgica.

DESCUBRA LA NUEVA WEB DE ZETES

Los 13 nuevos sitios Web de Zetes, adaptados al mercado local y a las necesidades de la industria en EMEA, permiten encontrar fácilmente la solución de identificación automática que mejor se adapta a cada necesidad. Web española: www.zetes.es

AGENDA

CONGRESO IDTRACK
17 de noviembre de 2011
Hotel Barceló Sants
Barcelona - España

PHARMALOG'11
29 de noviembre de 2011
Hotel Confortel Atrium
Madrid - España

TUINBOUW RELATIEDAGEN VENRAY
7- 9 de diciembre de 2011
Evenementenhal Venray
Holanda

HAMBURGER LOGISTIKTAGE
1-2 de febrero de 2012
Millerntor-Stadion
Hamburg - Alemania

LOGIMAT
13-15 de marzo de 2012
New Stuttgart Trade Fair Centre
Stuttgart - Alemania

CONTACTE CON UN EXPERTO

RFID E INFRAESTRUCTURA INALÁMBRICA
Eddy van Herbruggen
Experto en ImageID, RFID e infraestructura inalámbrica
eddy.vanherbruggen@zetes.com
+32 476 421597

SERIALIZACIÓN Y TRAZABILIDAD
Pascal Durdu
Nuevas Soluciones e Innovación
pascal.durdu@zetes.com
+32 473 55 86 23

VOZ
Sathish Sastry
Responsable del Centro de Innovación de Voz
sathish.sastry@zetes.com
+31 20 888 41 66

PROYECTOS MULTINACIONALES
Jan Vermeesch
VP de Cuentas Multinacionales
mna@zetes.com
+32 475 230 716

PARA OTROS TEMAS CONTACTE CON
Sarah Dheedene
+32 2 728 37 11
sarah.dheedene@zetes.com

CHRONOPOST RESPONDE AL MERCADO CON UN SERVICIO DE VALOR AÑADIDO

LA SOLUCIÓN DE COMPROBANTE DE ENTREGA OFRECE TRAZABILIDAD, DATOS EN TIEMPO REAL Y UN MEJOR SERVICIO AL CLIENTE



El sistema registra las entregas y los procesos de trabajo ofreciendo, en todo momento, visibilidad y trazabilidad de los paquetes y de los transportistas

SERVICIOS POSTALES | LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

Paulo Rosa, Director de Sistemas de Información de Chronopost, explica los beneficios obtenidos con este sistema.

¿Cómo ha cambiado el sector postal en los últimos años?

Paulo Rosa A medida que el sector postal se adapta a la liberalización del mercado, nuestra prioridad es introducir nuevos y mejores servicios que nos diferencien y ofrezcan valor añadido. En una empresa de servicios como la nuestra, mejorar la satisfacción del cliente pasa por contar con información online precisa y en tiempo real, disponer de unos servicios transparentes y fomentar una mayor responsabilidad de los trabajadores que están sobre el terreno.

¿Cómo les ayuda la solución ePOD a conseguirlo?

Paulo Rosa Cada año entregamos alrededor de 8,5 millones de paquetes. El sistema nos ayuda porque mejora significativamente la calidad del servicio, el control de los procesos internos y la reducción de costes. También permite que los clientes influyan en la eficiencia organizativa, lo que nos hace ser competitivos e innovadores y aumentar la cuota de mercado. Nuestros sistemas operativos son ahora más respetuosos con el medio ambiente. En nuestro sector se utiliza una gran cantidad de papel y con la solución ePOD, que captura datos en origen utilizando PDAs, podemos minimizar nuestra dependencia de los procesos basados en papel.

¿Cuáles son los principales motores de sus inversiones?

Paulo Rosa Cuando invertimos en IT, aunque pretendemos obtener un rápido retorno de la inversión, también consideramos que la satisfacción del cliente es muy importante. Cuanto mayor sea ésta, mayores tasas de crecimiento lograremos. Pero, sobre todo, nuestras inversiones deben ofrecernos una ventaja competitiva y ayudarnos a diferenciarnos.

¿Cuál es su relación con Zetes?

Paulo Rosa Zetes es nuestro socio tecnológico desde hace 15 años en la captura de datos y es justo decir que esta solución

de comprobantes de entrega se ha convertido en un pilar de nuestros sistemas IT. Nuestros clientes quieren servicios basados en la información, la innovación, la flexibilidad, la integración, la calidad, la eficiencia y la fiabilidad y todo ello depende de soluciones de identificación automática.

¿Cómo han cambiado las cosas?

Paulo Rosa Actualmente, los procesos de trabajo y las entregas se registran en el sistema, lo que ofrece visibilidad y trazabilidad de los paquetes y de los trabajadores en todo momento. La calidad del servicio ha mejorado porque se envían avisos a los transportistas para que las entregas se realicen a tiempo y que la información recogida sea completa. Además, reduce el tiempo de realización de las tareas, por ejemplo, la recogida de firmas. La comunicación ha mejorado, ya que los transportistas están conectados con el sistema central de control de tráfico, lo que permite intercambiar información y acceder a los datos del GPS en tiempo real durante todo el día. En los procesos diarios, el sistema comprueba la exactitud de los datos escaneados y los introduce en cada PDA, eliminando errores que puedan repercutir en la calidad y servicio al cliente.

“EL 99.2% DE LOS PAQUETES CUENTAN AHORA CON UN REGISTRO COMPLETO DE ENTREGAS”

¿Ha mejorado el sistema la responsabilidad de los transportistas?

Paulo Rosa Sí, el flujo de trabajo diario es más organizado y preciso. Todas las mañanas los operarios reciben instrucciones claras respecto a las tareas que deben realizar y, durante el día, un código de barras 2D acumula los datos de cada proceso, desde la recogida de pedidos hasta el transporte y entrega final. Además, los receptores GPS integrados optimizan las rutas de entrega de los transportistas y permiten controlar la calidad del servicio, los cobros realizados y el consumo de combustible.

¿Qué piensan sus clientes del ePOD?

Paulo Rosa Las ventajas que ofrece la solución de comprobantes de entrega al cliente final son obvias y sabemos que aprecian la inversión que hemos realizado. El 99,2% de los paquetes tienen ahora un registro de entregas completo y podemos ofrecer mayor visibilidad y trazabilidad de los envíos en tránsito. El sistema también es más flexible y los clientes pueden modificar el lugar de entrega indicado inicialmente, lo que permite que los paquetes se recojan en el lugar o a la hora que resulte más cómoda. Al final, la entrega al día siguiente se ha convertido en un servicio de uso cotidiano y somos conscientes que todo esto es lo que nos lleva a seguir mejorando y ser los mejores en lo que hacemos.

¿MÁS INFORMACIÓN? | para contactar con un experto vea la pág. 11