

2010 N°6
ESPAÑA

zetes GLOBE



Gruppo IPER apuesta por una solución de voz abierta y flexible y reduce sus errores de picking en un 30%

¿Por qué **ImageID** es una alternativa a la RFID?

contenidos

03 VISIÓN TECNOLÓGICA

IMAGEID - ¿MEJOR QUE LA RFID? (P3)

GS1 DATABAR PROPORCIONA IDEAS NUEVAS (P4)

ELEGIR LA VOZ (P4)

05 VISIÓN DEL MERCADO

SERIALIZACIÓN: LA SOLUCIÓN PARA ACABAR CON LAS FALSIFICACIONES EN LA CADENA DE SUMINISTRO FARMACÉUTICA (P5)

EL COMERCIO JUSTO IMPULSA A GARANTIZAR UNA MAYOR TRAZABILIDAD DE LAS MATERIAS PRIMAS (P6)

08 CASO DE ÉXITO

GRUPPO IPER: DEL PAPEL AL PICKING POR VOZ... ¡Y SIGUE AVANZANDO! (P8)

10 OPINIÓN

"CONFIAMOS PLENAMENTE EN EL FUTURO" (P10)

11 VARIOS

¿QUIÉN SE BENEFICIA DE LA IDENTIFICACIÓN AUTOMÁTICA? (P11)

AGENDA (P11)

CONTACTE CON UN EXPERTO (P11)

12 LA ÚLTIMA PALABRA

CÔTE D'IVOIRE, PIONEROS EN PASAPORTES BIOMÉTRICOS (P12)

Zetes
Isabel Colbrand, 10
Edificio Alfa III - Nave 93
Pol. Ind. de Fuencarral
28050 Madrid
Tel.: +34.91.358.95.11
Fax: +34.91.358.94.67
marketing@es.zetes.com

Passatge Amics d'Argentona, 36
Pol. Ind. Can Negoci
08310 Argentona - Barcelona
Tel.: +34.93.741.51.00
Fax: +34.93.741.49.10
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:

Le presentamos la nueva versión de nuestra Newsletter Zetes Globe. Un nuevo formato basado en un diseño, una estructura y un contenido distintos para tenerle mejor informado sobre todo lo que ocurre en el sector de la identificación automática. ¿Cuáles son las últimas tendencias del mercado?, ¿qué hay de nuevo en tecnología?, ¿qué innovaciones podrían proporcionarle más beneficios? A través de entrevistas con expertos en identificación automática y con clientes de distintos sectores, le mantenemos al corriente de todo lo que ocurre en la cadena de suministro.

Empezamos este número fijándonos en las últimas tendencias tecnológicas. Descubra que la tecnología ImageID puede ser una alternativa a la RFID más que interesante, damos a conocer los últimos avances en el sector de la voz y también profundizamos sobre el GS1 Databar, un código de barras concebido para identificar productos de tamaño pequeño.

En el capítulo "Visión del mercado" vemos como la trazabilidad se convierte en un asunto cada vez más importante en la industria alimentaria, a raíz de la creciente demanda de los clientes para obtener información acerca de lo que contienen los productos que compran, así como si estos han sido producidos éticamente. También en el sector farmacéutico la trazabilidad es clave: repasamos las normativas actuales, cada vez más estrictas, las recomendaciones vigentes y cómo las soluciones de trazabilidad pueden ayudar a las empresas del sector a obtener ventajas competitivas. A continuación, nos vamos hasta Italia para averiguar cómo el líder del retail, Gruppo Iper, ha reducido un 30% sus errores de picking.

La sección "Opinión" la ocupa Alain Wirtz, CEO (consejero delegado) del grupo Zetes. Avalado por más de 25 años de experiencia en el sector de la identificación automática, valora el efecto de la actual crisis económica en el sector y como se presenta el futuro.

Dado que nuestra fuerza reside, en gran medida, en las relaciones a largo plazo que mantenemos con nuestros clientes, ellos tienen la última palabra. Esta vez, la SNEDAI (National Publishing Company for Administrative and Identification Documents) destaca cómo la biométrica ha ayudado a Côte d'Ivoire a fabricar pasaportes y visados de alta seguridad, de los más avanzados del mundo.

Con renovado estilo, esperamos que nuestra Newsletter le ayude a encontrar nuevas ideas con las que mejorar aún más su negocio.

Alejandro Algora y Simón Ben Hamú
Country Managers
ZETES España

IMAGEID - ¿MEJOR QUE LA RFID?

IMAGEID, UNA TECNOLOGÍA QUE PERMITE CAPTURAR CIENTOS DE CÓDIGOS DE BARRAS EN CUESTIÓN DE SEGUNDOS, ABRE NUEVAS POSIBILIDADES EN LA CADENA DE SUMINISTRO

ALIMENTACIÓN Y BEBIDAS | RPC | AUTOMOCIÓN

En ciertos entornos, como el sector de alimentos frescos, garantizar el envío con una precisión del 100% es crucial. La RFID puede resolver algunos puntos, pero no siempre es la mejor solución. La tecnología ImageID, que permite capturar al instante un número ilimitado de códigos de barras, resulta una interesante alternativa. Zetes Globe preguntó a Rafi Pilosoph, responsable del Centro de Innovación de ImageID de Zetes, cómo puede beneficiar al cliente esta tecnología.

¿En qué mercado la tecnología ImageID puede ofrecer los mejores resultados?

Rafi Pilosoph Las implementaciones más populares actualmente son la verificación de expediciones en alimentación. Este sector se caracteriza por tratar un gran número de palés, cargados con distintos artículos destinados a comercios. Los productores de alimentos tienen que evitar errores humanos, pues pueden resultar muy costosos para ellos. Algunos comercios les multan por cada error de envío y, aunque no lo hagan, un producto fresco con una vida útil limitada que llega al destino equivocado casi nunca podrá utilizarse una vez devuelto, si es que se devuelve. Así que los proveedores de alimentos necesitan que haya una coincidencia del 100% entre el pedido y los palés enviados. También necesitan un comprobante en caso de conflicto, para mostrar el contenido y el estado de los palés enviados. La tecnología ImageID puede garantizar este nivel de precisión.

¿Qué tiene de especial?

Rafi Pilosoph No hay ninguna otra tecnología de identificación automática capaz de identificar tantos códigos de barras a la vez, con una tasa de detección del 100%. Además, al basarse en imágenes, proporciona la ubicación de los activos dentro de un palé y una prueba visual de su presencia y estado. Esto permite, incluso a un operario no cualificado, localizar y corregir fácilmente los errores antes de retractilar el palé para el envío.

¿Cómo saber qué tecnología utilizar: RFID, escaneado manual o ImageID?

Rafi Pilosoph Como en toda tecnología, no hay una solución única que sirva para todo. El reto es encontrar la combinación perfecta entre los requisitos del cliente y la tecnología y proporcionar una solución rentable. ImageID, como la RFID, sería más adecuada para aplicaciones de alto volumen muy automatizadas. La RFID es más apropiada cuando no hay una línea de visión directa con las etiquetas. Sin embargo, si es importante conocer la ubicación de un activo específico en un palé, por ejemplo, para corregir errores de envío, localizar el activo problemático con un sistema RFID implicaría un esfuerzo que llevaría mucho tiempo, mientras que con ImageID sería una tarea trivial.

También hay que tener en cuenta el entorno de producción, por ejemplo, la presencia de metales o líquidos afecta negativamente a la tasa de detección de la RFID.

Además, cuando el coste de la etiqueta es un problema, ImageID tiene una ventaja: no necesita inversiones extra en costosas etiquetas, ya que utiliza los códigos de barras existentes.

Es el responsable del Centro de Innovación de ImageID de Zetes, ¿cómo trabaja Zetes con esta tecnología?

Rafi Pilosoph En Zetes ofrecemos a nuestros clientes los beneficios de la tecnología ImageID a través de la solución Visidot. Visidot se basa en una tecnología de procesamiento de imágenes, patentada, que permite descodificar múltiples códigos de barras en una imagen. Es una solución completa, Visidot Reader con la tecnología ImageID es la vanguardia. Visidot ofrece una gama de aplicaciones de trazabilidad para la cadena de suministro para ejecutar reglas de negocio. La solución es modular e incluye una interfaz de usuario, interfaces para sistemas ERP/SGA y dispositivos de automatización, una base de datos de las imágenes capturadas y un sistema de gestión y generación de informes estadísticos en tiempo real, todo ello se adapta fácilmente a las necesidades de cada cliente.

¿Y el futuro? ¿Se puede utilizar Visidot para abordar otras aplicaciones?

Rafi Pilosoph Sí, puede utilizarse prácticamente para todas las aplicaciones del Centro de Distribución (DC), incluida la verificación de recepción (scan-to-stock), producción, verificación de expediciones/picking y control de envíos/carga y descarga. El objetivo es reducir al mínimo las operaciones manuales y que dependen de las personas en la medida de lo posible, con el fin de minimizar costosos errores. Visidot también se utiliza en aplicaciones de producción, control y secuenciado de procesos en sectores no relacionados con la alimentación.

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



La utilización de ImageID aporta a Campofrío (Burgos, España) una óptima trazabilidad y una verificación de expediciones rápida y automatizada

GS1 DATABAR PROPORCIONA IDEAS NUEVAS

ALIMENTACIÓN Y BEBIDAS | COSMÉTICA

A partir del año que viene, GS1 DataBar llegará a todas las cajas registradoras del mundo. Este nuevo código de barras lineal presenta una serie de ventajas en comparación con los códigos de barras EAN/UPC que se utilizan actualmente. Zetes Globe resume todos sus puntos fuertes.

GS1 DataBar (conocido como Reduced Space Symbols) es el nuevo código de barras para comercios que se incorpora a la familia EAN/UPC de códigos de barras y que permitirá más marketing de producto. Según GS1, la adopción de GS1 DataBar presenta dos ventajas principales: para los principiantes, GS1 DataBar ofrece datos de identificación automática que actualmente no están disponibles. Para el sector retail se ganará en visibilidad y precisión de los productos que se están vendiendo. En segundo lugar, el tamaño de GS1 DataBar es mucho más pequeño, con lo que deja más espacio para la comunicación con el cliente o permite un envase más pequeño para reducir su coste. En algunos mercados, la capacidad numérica actual de los 'small symbol' (EAN-8 y UPC-E) es un problema. Tal y como comenta Leen Danhieux, director de GS1 Barcodes y GS1 EPCglobal, "algunas variaciones de GS1 DataBar, por ejemplo, las que solo llevan GTIN (Global Trade Item Number) son más pequeñas que el código de barras EAN-13 y pueden leerse también de forma omnidireccional. Esto hace que DataBar sea especialmente interesante para los pequeños

productos que son difíciles de codificar. Por otro lado, también es una solución para las unidades de producto, como frutas y verduras que, en la actualidad, solo utilizan el código PLU". Uno de los mercados que se beneficiarán más del nuevo DataBar es el de la salud y belleza. Este sector está muy regulado y los fabricantes tienen que incluir cierta cantidad de texto en los envases, aunque sean muy pequeños. Códigos de barras de menor tamaño dejan más espacio para la comunicación con el consumidor.

Las versiones ampliadas del GS1 DataBar pueden llevar información adicional, como números de lotes, fechas de caducidad, peso neto y precio ampliado (por ejemplo, con información sobre cupones). Estas posibilidades adicionales hacen que el nuevo código de barras sea una excelente opción para los fabricantes y los minoristas de productos frescos, por ejemplo, del sector alimentario.

GS1 es muy consciente de que no todos los minoristas empezarán a utilizar el nuevo DataBar al mismo tiempo, sino que algunos se han comprometido a aplazar el uso del nuevo GS1 DataBar hasta principios de 2011, lo que seguramente imitarán sus competidores. El objetivo final es permitir a todos los socios comerciales utilizar GS1 DataBar en un entorno abierto. Para entonces, todo el sector retail deberá poder leer y procesar GTINs en un GS1 DataBar.

ELEGIR LA VOZ

LA DEMANDA DE ALTERNATIVAS IMPULSA LA EVOLUCIÓN DEL MERCADO DE LA VOZ

INDUSTRIA | ALMACENAJE | TRANSPORTE Y LOGÍSTICA | RETAIL

Desde las primeras instalaciones a principios de la década, las soluciones de reconocimiento de voz han cambiado la forma de trabajar de los operarios en los centros de distribución de toda Europa. Al llegar a su madurez, están cambiando también las demandas relacionadas con las soluciones de voz. Marcel Kars, vicepresidente de los Centros de Innovación de Zetes, define la evolución del sector a través de su experiencia de más de 500 proyectos implantados. Según Kars, una de las tendencias más importantes es la creciente demanda de alternativas por parte de los clientes. Sin embargo, el grado en que los clientes necesitan alternativas depende en gran medida del entorno.

Posibilidad de poder elegir: los terminales

Se observa un primer cambio en los clientes grandes con un número considerable de operarios (más de 100), que utilizan la voz como única interfaz en la preparación de pedidos. Estos usuarios suelen utilizar dispositivos de sólo voz (lo que significa que sólo permiten operaciones dirigidas por voz), ya que son los que más ventajas aportan en lo que a productividad se refiere. Aunque en este entorno siguen utilizándose dispositivos especializados mayoritariamente, los clientes piden más alternativas en cuanto a terminales usados, quieren poder conectar dispositivos de distintos fabricantes con su sistema host a través de una sola interfaz.

Posibilidad de poder elegir: los periféricos

En áreas específicas, como el sector farmacéutico o el sector de repuestos para automoción, vemos una demanda creciente para combinar estos dispositivos de sólo voz con otros periféricos, como escáneres y lectores RFID. El objetivo es asegurar la precisión en entornos donde cualquier error en el envío puede dar pie a costosas sanciones y devoluciones.



En áreas específicas, hay una demanda creciente para combinar dispositivos de sólo voz con otros periféricos

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

SERIALIZACIÓN: LA SOLUCIÓN PARA ACABAR CON LAS FALSIFICACIONES EN LA CADENA DE SUMINISTRO FARMACÉUTICA

¿CUÁL ES EL IMPACTO DE LAS ÚLTIMAS NORMATIVAS Y RECOMENDACIONES?

FARMA

La falsificación de medicamentos supone una amenaza cada vez mayor para la salud pública y la seguridad. La Organización Mundial de la Salud calcula que existe la probabilidad de que se falsifique hasta el 1% de los medicamentos en los países industrializados. Para luchar contra la falsificación en el fragmentado mercado farmacéutico de la UE, la EFPIA (Federación Europea de Industrias y Asociaciones Farmacéuticas) trabaja en un sistema de verificación de productos «de punto a punto», basado en la serialización en masa. Zetes Globe ha preguntado a Pascal Longchambon, Unattended Automatic Systems Manager en Zetes Interscan, cuál es el impacto de las recientes normativas y recomendaciones.

El sistema de EFPIA se basa en la serialización. ¿Qué entendemos por este término?

Pascal Longchambon En este caso, la serialización consiste en adherir códigos de identificación de productos únicos al envase individual de todos los productos farmacéuticos. Para identificar cada pack se están utilizando dos códigos de barras bidimensionales o Datamatrix. El objetivo final es permitir la autenticación en toda la cadena de suministro, desde el punto de fabricación hasta el punto de venta, mediante un sistema estandarizado e interoperable en toda la UE.

¿Qué efecto han tenido las recomendaciones de EFPIA en los fabricantes de medicamentos?

Pascal Longchambon Aunque todavía no son obligatorias, sus recomendaciones ya están influyendo en las líneas de producción de toda Europa. Por ejemplo, Turquía y Francia adoptarán a partir de enero de 2011 la identificación Datamatrix en los envases individuales, las empresas de otros países que comercialicen en estos territorios deberán cumplir también con el nuevo sistema. En este momento hay varios países considerando la posibilidad de identificación y serialización con Datamatrix, por lo que esperamos un empuje importante a muy corto plazo.

¿Significa esto que los clientes tendrán que instalar un nuevo sistema de identificación en sus líneas de producción?

Pascal Longchambon No necesariamente. En Zetes ofrecemos dos posibilidades: instalar sistemas totalmente nuevos, o bien, hacer «reajustes», es decir, realizar las adaptaciones necesarias en los equipos de impresión y aplicación existentes que están ya instalados en sus líneas de producción.

¿Se verá afectada la velocidad de la línea de producción al instalar una solución de codificación o serialización?

Pascal Longchambon Si el sistema se encuentra sólidamente integrado con el ERP y bien adaptado a las características de la línea de producción, no afecta al rendimiento de la línea. Por poner un ejemplo, la solución de Zetes tiene capacidad para procesar hasta 500 unidades por minuto.



La codificación del envase individual no solo requiere impresión, sino también verificación y almacenamiento de los datos. ¿Puede un solo proveedor garantizar la correcta integración de todos estos elementos?

Pascal Longchambon Es cierto que un sistema de este tipo requiere muchísimo trabajo de integración, ya que combina varios componentes de software y hardware que deben ajustarse entre sí. Además, es importante ofrecer a los clientes una solución flexible y completa, que pueda incluir cierres y etiquetas que evidencien cualquier intento de violación mediante etiquetas preimpresas (obligatorio en el sistema de seguridad social en Francia). Escoger al integrador con experiencia probada es clave en este tipo de proyectos.

Comenta que es importante elegir una solución flexible. ¿Qué entiende usted por solución flexible?

Pascal Longchambon Es importante ofrecer a los clientes una arquitectura lo más abierta posible, tanto en términos de hardware como en software. En un mundo donde la tecnología evoluciona rápidamente, este enfoque garantiza una solución estable y duradera independientemente del fabricante de hardware.

¿Qué pasa con la identificación de envases a otros niveles?

Pascal Longchambon Una solución eficiente de serialización sólo es posible en una perspectiva más amplia que también incluya los embalajes de logística, tales como cajas y palés. Esto requiere de programas software robustos con un modelo de datos que permita gestionar el recorrido del embalaje y su contenido, así como la conexión con todo el hardware necesario (marcaje, etiquetado, captura de datos a través de un escáner o una cámara).

Añadir que las soluciones de trazabilidad completas permiten optimizar los procesos de la cadena logística, tales como preparación de pedidos, verificación de envíos, comprobantes de entrega, etc. Al invertir en el proceso de identificación en la línea de producción, los clientes pueden beneficiarse de una trazabilidad optimizada en toda la cadena de suministro.

Muchos fabricantes de fármacos operan a escala mundial. Imaginemos que quieren optimizar sus líneas de producción en todos sus centros de Europa ...

Pascal Longchambon En este caso, me alegro de hacer referencia a Zetes, pues ofrece soluciones a través de su red paneuropea. Nuestras soluciones para el sector farmacéutico se desarrollan en el Competence Centre 3i Print & Apply, un equipo de profesionales con extensa experiencia dedicados al sector del etiquetado y print & apply. Ellos diseñan y fabrican las soluciones que implementan los especialistas locales del país. Esto nos permite ofrecer a nuestros clientes un enfoque coherente en toda Europa, garantizando el servicio y soporte local.

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

EL COMERCIO JUSTO IMPULSA A GARANTIZAR UNA MAYOR TRAZABILIDAD DE LAS MATERIAS PRIMAS

EL COMPORTAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES ESTÁ CAMBIANDO, AHORA ES MÁS ÉTICO Y ESTO REPRESENTA UN NUEVO RETO PARA LOS FABRICANTES

INDUSTRIA | TRANSPORTE Y LOGÍSTICA | RETAIL | ALIMENTACIÓN
Y BEBIDAS | COSMÉTICA

El comportamiento de los consumidores está cambiando, muestran un creciente interés por conocer lo que contienen los productos que consumen y si éstos están fabricados de forma ética. Esto representa un nuevo reto para los fabricantes, que deben demostrar el origen de sus productos. Andrew Southgate, director de ventas de Zetes en el Reino Unido, señala que la optimización de la cadena de suministro con soluciones de trazabilidad puede ayudar a estas empresas.

En los últimos años ha crecido el interés de los consumidores por el comercio justo. Una tendencia que se está consolidando pese al escepticismo de quienes pensaban que la recesión y la necesidad de ahorro del consumidor reducirían su atractivo.

El motivo de ello es el creciente interés de los consumidores por conocer la procedencia de los alimentos que consumen y si se fabrican según principios éticos, algo que corroboran los estudios realizados el año pasado por IGD, un equipo de expertos especialistas con sede en el Reino Unido. La encuesta, realizada a 1.000 consumidores, reveló que el 54% deseaban conocer las condiciones de trabajo y el salario de las personas que producen los alimentos en los países pobres; el 52% quería información sobre las condiciones en las que operaban los productores; y el 19% opinaba que esta información debería ser de dominio público.

EL 52% DE LOS CONSUMIDORES QUIEREN INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES BAJO LAS CUALES LOS OPERAN LOS PRODUCTORES

Pero ¿qué pueden hacer los fabricantes para asegurarse de que sus materias primas proceden del comercio justo o que se producen de una forma ética y sostenible?

El problema de determinar el origen de los productos

A principios de este año, el programa Panorama de la BBC trató el sector del aceite de palma y puso de manifiesto la dificultad que los grandes productores afrontan actualmente. El aceite de palma es el aceite vegetal más barato que existe y es, además, el ingrediente secreto de los productos de marca. Etiquetado como "aceite vegetal", se encuentra en prácticamente todo, desde las barritas de KitKats hasta en los jabones Dove, y también en el pan de molde blanco. El problema que plantea el aceite de palma es su procedencia y la dificultad que tiene el fabricante para rastrear sus orígenes exactos. La mayor parte del aceite de palma viene de Indonesia, donde, junto a gran número de plantaciones legítimas, existe todo un mercado clandestino que busca expandir la producción a las reservas de selva protegidas. Además de dañar la selva virgen, de muchos siglos de antigüedad, esta actividad ha destruido el hábitat del orangután, que ahora se ha convertido en una especie en peligro de extinción: unos 50.000 orangutanes han muerto ya por culpa de la deforestación orientada a producir aceite de palma. Otro problema es que algunas plantaciones se han cultivado en reservas de turba protegidas que, al trastocarlas con cultivos ilegales, provocan la liberación de miles de toneladas de dióxido de carbono a la atmósfera, contribuyendo aún más al efecto invernadero.

Los fabricantes conocen de primera mano la enorme complejidad del asunto. Éstos tienen que conseguir materias primas a granel, como el aceite de palma, de intermediarios que mezclan todas las remesas que les llegan de infinidad de productores mundiales antes de suministrar a sus clientes, sin dejar huella de su origen. Esta práctica hace muy difícil identificar con exactitud la procedencia del aceite de palma. ¿Viene de una plantación legal y sostenible o se cultivó, en cambio, en la selva protegida?

Unilever se ha comprometido a certificar la sostenibilidad de todo el aceite de palma utilizado en sus productos antes del 2015. Sainsbury's ya lo ha conseguido y Justin King, su consejero delegado, admite que fue extremadamente complicado y que tardaron 10 años en rastrear los orígenes del aceite de palma a través de muchas cadenas de suministro particulares hasta llegar al agricultor.



En los últimos años, los consumidores están cada vez más interesados en el comercio justo



Soluciones de seguimiento y localización para garantizar la producción ética de los productos

No obstante, existe tecnología que permite lograr este objetivo de forma relativamente sencilla; por ejemplo, la integración de distintas tecnologías de captura de datos, como la voz, captura de datos basada en imágenes, códigos de barras, RFID, print & apply y tarjetas inteligentes. Combinando un conjunto óptimo de tecnologías, los fabricantes pueden asegurar la total trazabilidad de los productos en todas las fases de la cadena de suministro, mejorar el control de calidad y cumplir con las normas del sector, además de obtener más productividad y precisión operativa.

CON UNA ÓPTIMA COMBINACIÓN DE TECNOLOGÍAS, LOS FABRICANTES PUEDEN GARANTIZAR LA COMPLETA TRAZABILIDAD DEL PRODUCTO EN CADA ETAPA DE LA CADENA DE SUMINISTRO

Visto el deseo de información del gran público y el potencial que ofrece en cuanto a ventajas competitivas, una inversión como ésta resulta muy beneficiosa. En la actualidad, empresas de retail del Reino Unido, como Sainsbury's o Marks and Spencer, diferencian adecuadamente sus ofertas «de origen ético» comparadas con las de la competencia y, al hacerlo, mejoran también la eficiencia de su cadena de suministro.

Todos los socios de la cadena de suministro deben trabajar juntos

En un estudio reciente realizado por la filial británica de Zetes entre sus clientes, el 89% aseguraban que las soluciones que habían instalado mejoraban considerablemente su trazabilidad, su precisión y su productividad, entre otras ventajas. En concreto, la trazabilidad ofrecía información que permitía mejorar los procesos de la cadena de suministro, reducir costes y mejorar la calidad. También ayudaba a mejorar la gestión de los inventarios, a reducir desperdicios ocasionados por una mala gestión de conservación, evitar sustracciones y controlar situaciones de stock agotado.

La cuestión principal para los clientes que se plantean gestionar su trazabilidad es decidir qué desean rastrear ¿los productos unitarios o las agrupaciones de producto? También es preciso que todos los socios de la cadena de suministro se pongan de acuerdo sobre el intercambio y el almacenamiento de información para poder hacer la captura, seguimiento y localización al nivel adecuado. Lo que más suele rastrearse es el movimiento de palés cuando entran en el almacén, por lo que surgen problemas cuando los productos se dividen en unidades menores. Finalmente, el nivel de control utilizado depende del tipo de productos y del perfil de riesgo de la organización.

En la actualidad, el código de barras lineal es la tecnología más conocida y utilizada para trazabilidad en el sector de alimentación y bebidas. Pero los códigos de barra se están convirtiendo ya en matrices de datos capaces de almacenar información mucho más detallada, este es el caso de los códigos de barras 2D que ya se utilizan ampliamente en aplicaciones farmacéuticas. La generalización de los códigos de barras 2D en el sector alimentario es solo cuestión de tiempo.

Cualquier solución que se desarrolle debe integrarse en una cadena de datos mayor que podrá activarse en el futuro para demostrar quién movió qué productos, desde qué lugar, cuándo y dónde fueron a parar. Después, además de tener un histórico, los clientes podrán saber con más precisión la evolución de la demanda y asegurarse de minimizar las situaciones de stock agotado, sobre todo cuando hay promociones en marcha.

Trazabilidad «de la granja a la mesa» para combatir el fraude alimentario

Otra aplicación de trazabilidad, en auge entre los fabricantes de alimentos, está relacionada con la lucha contra el fraude alimentario, como la dilución del vodka con metanol industrial o el envasado de aves no aptas para el consumo humano y su venta al consumidor final. Aunque estas acciones están perseguidas por la ley, la mayoría de casos consisten simplemente en la comercialización de alimentos no auténticos como originales, lo que perjudica a otros fabricantes del sector. A medida que aumenta el deseo entre los consumidores de comer alimentos auténticos, los productores y agricultores de menor escala deben tomar medidas para proteger tanto la imagen de su marca como el futuro de su sector.

Se ha hablado mucho de la trazabilidad «de la granja a la mesa» y es un objetivo viable, si bien lo primero que hay que hacer es acordar objetivos compartidos con los principales interesados, simplificar los procedimientos y reducir las fases necesarias, capturando los datos exactos en el formato correcto y en la hora exacta.

Zetes ha ayudado a muchas empresas europeas del sector de alimentación y bebidas a mejorar la trazabilidad en sus cadenas de suministro, entre las que destacan Premier Foods (repostería), Seachill (procesado piscícola), Azucarera (refinería azucarera) y Campofrío (procesado cárnico).

GRUPPO IPER: DEL PAPEL AL PICKING POR VOZ... ¡Y SIGUE AVANZANDO!

EL GRUPPO IPER, UNA DE LAS CADENAS DE SUPERMERCADOS MÁS IMPORTANTES DE ITALIA, HA APOSTADO POR UNA SOLUCIÓN DE VOZ ABIERTA Y FLEXIBLE Y YA SE BENEFICIA DE UNA DISMINUCIÓN DE ERRORES DEL 30%

ALMACENAJE | 3PL | RETAIL

Impulsado por la expansión de su centro de distribución en Soresina, desde donde se gestionan los productos secos de alimentación y no alimentación, y por la necesidad de mejorar sus procesos, el Gruppo Iper quería automatizar sus procesos de picking que, hasta ahora, se realizaban en papel y generaban gran cantidad de errores. Junto con su socio AF Logistics (Grupo Antonio Ferrari), se decidieron a implantar una solución de reconocimiento de voz. Según Valerio Cortese, director de sistemas de información del Gruppo Iper, "No habíamos modificado nuestros procesos desde hacía muchos años, ya que dábamos prioridad a otros proyectos de optimización. Pero ahora que las prioridades estratégicas han cambiado y que la modernización de los procesos de picking resulta absolutamente necesaria, hemos decidido acudir directamente a la tecnología que se ha convertido en un estándar en nuestro sector: la voz".

Libertad de elección y multifuncionalidad

De las distintas propuestas que tenían sobre la mesa, la que más llamó su atención fue la oferta de Zetes que proponía ejecutar su solución 3iV Crystal en terminales Motorola MC9090. Ofrecieron al Grupo Iper una arquitectura abierta y flexible, que permitía futuras extensiones a otros procesos. Según Mariangelo Livraghi, director administrativo

La solución de un vistazo

Solución: solución de voz 3iV Crystal

Módulo: 3iV Connector para integración directa

SGA: Infolog de Generix

Interfaz de usuario: 55 Motorola MC9090

del centro de distribución de AF Logistics en Soresina, "ya sabíamos que Zetes es un experto en aplicaciones de voz, pues ya había desarrollado un proyecto de voz para AF Logistics con el fin de optimizar el proceso de picking en congelados. Al analizar las propuestas de los distintos proveedores, Zetes era el único que nos ofrecía la posibilidad de integrar la solución de voz con terminales Motorola. Las negociaciones maduraron a partir de ahí".

La decisión de elegir una solución flexible que ofreciera posibilidades de expansión a otros procesos no fue un factor estratégico del proyecto desde el principio, pero surgió y ganó importancia durante el proceso de evaluación.

Según comenta Valerio Cortese, "Los motivos que nos llevaron a elegir la solución 3iV Crystal de Zetes son muchos: en primer lugar, nos ofrecía la posibilidad de utilizar terminales Motorola para realizar otras tareas relacionadas con el picking por voz y, en segundo lugar, nos permitía homogeneizar nuestra flota de terminales. Así que optamos por un solo proveedor que pudiera ofrecernos coherencia en términos de gestión y mantenimiento. Al final, observamos que esta estrategia nos ofrecía también ventajas económicas".

Una integración directa que permite una comunicación fluida y en tiempo real

3iV Crystal funciona en terminales Motorola MC9090 y se ha integrado directamente en el SGA Infolog del Gruppo Iper, gracias al módulo 3iV Connector, lo que significa que no hay ningún middleware de por medio. El sistema de voz permite una comunicación fluida y en tiempo real entre el SGA y los operarios que trabajan con los terminales de voz.

En este momento, 55 operarios del centro de distribución de Soresina trabajan con el sistema de voz. Mariangelo Livraghi admite que al principio había cierta aprensión con el nuevo sistema: "Algunos son extranjeros y no hablan bien el italiano y, para colmo, tenían que aprender a trabajar de forma totalmente distinta y a dominar la aplicación. Sin embargo, la solución ha resultado muy eficaz y hoy los operarios lo ven como una herramienta que facilita su trabajo".



Izda.: Giuseppe Agresti - Country Manager - Zetes Italia
Dcha.: Valerio Cortese - Director de Sistemas de Información - Gruppo Iper

HEMOS OPTADO POR UN SOLO PROVEEDOR QUE NOS OFRECE COHERENCIA EN TÉRMINOS DE GESTIÓN Y MANTENIMIENTO

Un 30% menos de errores

Las ventajas de la voz se aprecian en las mejoras en cuanto a productividad y en disminución de errores. En el Gruppo Iper la mejora de la precisión ha sido impresionante, han registrado un descenso en errores del 30%. "Los errores diarios eran relativamente bajos en porcentaje, pero altos en cifras absolutas. Haber podido reducirlos un tercio es una ventaja considerable, que ha tenido importantes repercusiones en la calidad de la entrega de los productos a los puntos de venta. Y éstos también pueden poner los productos a disposición del consumidor final rápidamente".

Implementado en octubre de 2009, el proyecto debe tener un retorno de inversión de entre 12 y 14 meses.

Posibles ampliaciones del proyecto

Los excelentes resultados de este proyecto en el centro de distribución de Soresina han llevado al Gruppo Iper a plantearse la ampliación del proyecto de voz. Primero, en el mismo centro de distribución de Soresina, que hace poco ha experimentado una ampliación en la zona (ahora mismo la superficie abarca 65.000 m²). Si aumenta el movimiento o el número de mercancías, es posible que hagan falta más terminales para realizar el trabajo. Otra posible ampliación está relacionada con el software. Con el tiempo, habrá lógicamente actualizaciones tecnológicas, pero el Gruppo Iper puede también plantearse ampliar el uso de la voz a otros procesos. Estas nuevas aplicaciones pueden usarse en los mismos terminales o en terminales de la misma familia. Un último tipo de ampliación será el uso de terminales Motorola para procesos no relacionados con la voz, en los que se utilice teclado y pantalla. Según Valerio Cortese, "casi todas las operaciones de almacén están automatizadas con una u otra tecnología. Con la elección de estos terminales, queríamos dar continuidad a la modernización de nuestros almacenes y homogeneizar toda la flota de dispositivos. La solución que hemos elegido es muy versátil y nos da la oportunidad de pasar de un proceso a otro utilizando el mismo terminal".



Los operarios del Gruppo Iper ven la voz como una herramienta que les facilita el trabajo

LA SOLUCIÓN ES MUY VERSÁTIL Y NOS DA LA OPORTUNIDAD DE PASAR DE UN PROCESO A OTRO UTILIZANDO EL MISMO TERMINAL

También se plantean implantar la voz en otros almacenes del Gruppo Iper. Dado que no todos los centros de distribución tienen la misma necesidad de expandir procesos o tecnologías, han realizado pruebas con el terminal WT4090 Voice Only Wearable, el nuevo terminal de solo voz de Motorola.

Según concluye Valerio Cortese: "Desde las primeras fases de nuestra colaboración, Zetes ha sido un socio capaz de escuchar nuestras necesidades y que nos ofrece la solución que mejor se adapta a nuestros requerimientos. Estamos muy satisfechos con el servicio que nos han proporcionado y con los buenos resultados en cuanto a precisión y productividad. Hoy, Zetes sigue a nuestro lado para llevarnos al siguiente nivel, brindándonos los últimos avances del mercado para estar siempre a la vanguardia".

El Gruppo Iper en números:

País: Italia

Supermercados: 26 en siete regiones de Italia

Empleados: 8.000

Facturación: más de 2.500 millones de euros en 2009

¿MÁS INFORMACIÓN? | para contactar con un experto vea la [pág. 11](#)

CONFIAMOS PLENAMENTE EN EL FUTURO

ALAIN WIRTZ, CEO (CONSEJERO DELEGADO) DE ZETES, NOS DA SU OPINIÓN SOBRE LA ECONOMÍA, EL MERCADO Y EL LUGAR QUE OCUPA ZETES EN ÉL



Zetes seguirá con su expansión geográfica

El pasado año fue difícil para todos. La crisis económica iniciada en 2008, se convirtió en 2009 en una recesión mundial. En esta entrevista, Alain Wirtz, CEO (consejero delegado) de Zetes, nos da su opinión sobre la economía, el mercado y el lugar que ocupa Zetes en él.

¿Qué cambios ha provocado la crisis en la cadena de suministro?

Alain Wirtz Es difícil hablar en términos absolutos sobre la cadena de suministro en general, no existe una tendencia general aplicable a todos los segmentos del mercado. En los sectores retail y alimentario, por ejemplo, las inversiones han seguido su ritmo. Las grandes superficies están haciendo grandes inversiones para optimizar su cadena de suministro. Por otro lado, la industria pesada aplazó sus inversiones el año pasado, muchos proyectos para la automoción, plantas siderúrgicas, empresas químicas, etc. no se llevaron a cabo. Afortunadamente los proyectos no se cancelaron, tan solo se retrasaron. A juzgar por lo que venimos observando desde principios de año, los sectores que prefirieron no invertir el año pasado ya se están poniendo al día.

¿En qué se centran las empresas que deciden invertir en la optimización de su cadena de suministro?

Alain Wirtz Debido a la crisis económica, las empresas han invertido menos en hardware. De hecho, muchas de ellas no tenían motivos para, por ejemplo, abrir nuevos centros de distribución. Pero sí invirtieron en software y nos pidieron nuevas versiones de los programas que ya utilizaban para ganar en eficiencia. Una parte considerable de nuestro negocio procede de los contratos de servicios de proyectos ya existentes, lo que nos proporciona estabilidad, además los servicios de mantenimiento han demostrado su importancia en un año tan difícil como el 2009.

¿Cuáles son los principales impulsores del mercado de la identificación automática actualmente?

Alain Wirtz Nuevas normativas impulsan, sin duda, el mercado, sobre todo en los sectores farmacéutico y alimentario. Para evitar falsificaciones, los gobiernos obligan a los fabricantes a contar con sistemas de trazabilidad y aquí es donde jugamos un papel importante. Otra tendencia que observamos en el retail es que vuelven a internalizar la logística, antes trabajaban con terceros pero ahora empiezan a considerar la logística como parte de su actividad principal y van recuperando su control. Para nosotros, ésta es una buena oportunidad que nos permite trabajar como socios tecnológicos de las empresas del sector retail, colaborando estrechamente en todos sus procesos.

¿Cómo se posiciona Zetes aprovechando estos cambios? ¿Qué nuevas tecnologías se han introducido?

Alain Wirtz Desde una visión tecnológica, no han habido tecnologías revolucionarias en estos dos últimos años, aunque sí algunas evoluciones muy interesantes. La tecnología ImageID ha dado un gran paso adelante, y otra área de crecimiento son las nuevas codificaciones que, como Databar, nos abren nuevas oportunidades. Aunque no se han producido grandes avances tecnológicos en cuanto a la tecnología de voz, hemos trabajado en soluciones para el mercado que combinan distintas tecnologías como la voz, la RFID, la lectura de códigos de barras, etc. en entornos mayores en lo que lo habitual es encontrarse con una única tecnología por solución, pero ahora podemos combinar distintas tecnologías en una sola solución multifuncional. Aquí tenemos un nuevo e interesante mercado.

La crisis económica del año pasado apenas afectó a Zetes, ¿qué medidas se tomaron para asegurar la continuidad de su éxito?

Alain Wirtz Hemos adaptado nuestra estructura según la evolución del mercado al que damos servicio, Alemania y Francia, por ejemplo, han sufrido modificaciones en su organización orientando la plantilla a perfiles concretos según necesidades locales.

Pese a todo, hemos seguido invirtiendo en Investigación y Desarrollo, en nuestros competence centres y también hemos adquirido el know-how de empresas que ofrecen interesantes tecnologías. Un claro ejemplo es nuestra adquisición de la compañía israelí ImageID, especializada en tecnología de identificación basada en imágenes, que permite la lectura de varios códigos de barras al mismo tiempo, por ejemplo, la lectura completa de lo que contiene un palé. Esta adquisición nos ha proporcionado una tecnología importante que ampliaremos.

Otro aspecto por el que apostamos es en integrar la funcionalidad de pago en los dispositivos móviles, por ejemplo, para empresas de reparto. Estas soluciones permitirán el uso de tarjetas de crédito o débito y emitirán comprobantes de entrega al momento. Se trata de un nuevo e interesante avance, aunque su ciclo de introducción es largo. En cada país se necesitan las aprobaciones pertinentes para cumplir con las normas locales, ya que Europa carece de una normativa co-

mún sobre este particular. En este momento tenemos el sistema listo para Portugal, la siguiente es España y después vendrán el resto de países.

Otra funcionalidad que podríamos añadir a estos dispositivos es la autenticación de personas, mediante el uso de la tarjeta de identificación electrónica, demostrando también que nuestras dos actividades, la identificación de bienes y la de personas, pueden interactuar entre sí. Zetes tiene larga experiencia en tarjetas inteligentes, un activo en el que podemos seguir creciendo. Desde una visión más general, nuestra área de identificación de personas demostró su prosperidad en el 2009 gracias a que los contratos que se firman en este terreno son a largo plazo, entre cinco y quince años del tipo "build and operate".

¿Qué expectativas tiene para el 2010?

Alain Wirtz Sin lugar a dudas esperamos seguir creciendo, pues la economía se está recuperando y han aparecido nuevas normativas de obligado cumplimiento en sectores como el alimentario y el farmacéutico. Confiamos plenamente en el futuro y contamos con grandes productos y tecnologías y una sólida presencia. El año pasado ganamos cuota de mercado, nuestra intención en el 2010 es seguir liderando el mercado en crecimiento.

Uno de los lemas de Zetes es "piensa en global, actúa en local". ¿Cómo ponen en práctica esta filosofía?

Alain Wirtz Mientras que la mayoría de nuestros competidores son de ámbito local, nosotros contamos con unos Competence Centre centralizados en un mismo lugar y que se dedican a las nuevas tecnologías, así como estructuras locales que se ocupan de la relación con los clientes, implementación, soporte y mantenimiento de proyectos, etc. Este punto de apoyo local, firmemente arraigado, es clave para que cualquier proyecto sea un éxito. Por otra parte, una multinacional con actividades en varias regiones asegura una coherencia y proximidad de proveedores de un país a otro, lo que explica la importancia de contar con una red internacional de centros locales.

¿Podemos esperar una mayor expansión geográfica de Zetes?

Alain Wirtz Por supuesto, esto nos lo preguntan nuestros clientes internacionales, que quieren recibir el mismo nivel de servicio y las mismas soluciones de calidad allá donde operan. Las soluciones para la cadena de suministro son más adecuadas en países con salarios altos y donde las mejoras en eficiencia garantizan un ahorro de costes a las empresas. Por ello, los países del norte de Europa son un mercado nuevo e interesante para nosotros. Este año también retomamos la posibilidad de expandirnos hacia Europa del Este.

VARIOS

¿QUIÉN SE BENEFICIA DE LA IDENTIFICACIÓN AUTOMÁTICA?

MORRISONS

TRAS INSTALAR UNA SOLUCIÓN DE VOZ EN SUS PROCESOS DE PICKING, AHORA MORRISONS OPTIMIZA SUS PLANTAS DE PRODUCCIÓN CON INFRAESTRUCTURA INALÁMBRICA, INCLUYENDO 132 TERMINALES IND DE CARRETILLA.

CEVA

LA COMPAÑÍA UTILIZA LA RED EUROPEA DE ZETES PARA UNA GESTIÓN MÁS COHERENTE DE TODA SU INFRAESTRUCTURA MÓVIL Y COMUNICACIONES INALÁMBRICAS.

JAVA

PARA UNA CAPTURA DE DATOS CON MAYOR PRECISIÓN EN LA RECEPCIÓN Y ENVÍO DE MERCANCÍA, JAVA EQUIPA SUS 45 VEHÍCULOS CON UNA SOLUCIÓN DE COMPROBANTES DE ENTREGA.

AZUCARERA

LA RFID MEJORA LA TRAZABILIDAD EN LA RECEPCIÓN Y ENVÍO DE PRODUCTO. LA SOLUCIÓN SIMPLIFICA PROCESOS, ELIMINA ERRORES E INCREMENTA LA PRODUCTIVIDAD.

AGENDA

ZETES RELATIEDAG
22 SEPTIEMBRE 2010
BURGERS'ZOO – ARNHEM
PAÍSES BAJOS

PROLOGISTICS/EMPACK
29-30 SEPTIEMBRE 2010
HALL 6 – STAND E012
BRUSSELS EXPO – BRUSELAS
BÉLGICA

FACHPACK 2010
28-30 SEPTIEMBRE 2010
HALLE 4 STAND 306
NÜRNBERG - ALEMANIA

13TH APLOG LOGISTICS CONGRESS
12-13 OCTUBRE 2010
CENTRO DE CONGRESSOS DE LISBOA
JUNQUEIRA - PORTUGAL

THE LOGISTICS & SUPPLY CHAIN FORUM
13-16 OCTUBRE 2010
ARCADIA - SOUTHAMPTON
REINO UNIDO

CONTACTE CON UN EXPERTO

IMAGEID
RAFI PILOSOPH
RESPONSABLE DEL CENTRO DE INNOVACIÓN DE IMAGEID
RAFI.PILOSOPH@IMAGEID.ZETES.COM
+972 545 686 205

VOZ
SATHISH SASTRY
RESPONSABLE DEL CENTRO DE INNOVACIÓN DE VOZ
SATHISH.SASTRY@ZETES.COM
+31 20 888 41 66

SERIALIZACIÓN & TRAZABILIDAD
PASCAL DURDU
SOLUCIONES NUEVAS E INNOVADORAS
PASCAL.DURDU@ZETES.COM
+ 32 473 55 86 23

PASAPORTES BIOMÉTRICOS
RONNY DEPOORTERE
VP SENIOR DE ZETES PASS
RONNY.DEPOORTERE@ZETES.COM
+32 2 728 37 11

PARA AMPLIAR INFORMACIÓN SOBRE LOS CONTENIDOS DE ESTA EDICIÓN CONSULTE WWW.ZETES.ES/GLOBE6

CÔTE D'IVOIRE, PIONEROS EN PASAPORTES BIOMÉTRICOS

GRACIAS A LA BIOMETRÍA, LA IDENTIDAD DE UN TITULAR PUEDE VERIFICARSE DE FORMA RÁPIDA Y SEGURA

GOBIERNOS E INSTITUCIONES PÚBLICAS

Según comenta Eric Poby, director general de la SNEDAI, "Côte d'Ivoire ha tratado siempre de ser el motor de nuestra región en África Occidental. No hay duda de que hemos desempeñado ese papel con el proyecto de pasaportes biométricos".

En 2008, Côte d'Ivoire decidió introducir pasaportes biométricos para todos sus ciudadanos y, el año pasado, emprendió nuevos proyectos de visado biométrico y de pasaportes diplomáticos y de servicios biométricos. En todos estos proyectos, Zetes y la SNEDAI (Société Nationale d'Édition de Documents Administratifs et d'Identification) han trabajado juntos.

¿Por qué se ha embarcado Côte d'Ivoire en estos proyectos?

Eric Poby Hay tres razones que nos han llevado a acometer estos proyectos de biométrica. En primer lugar, queríamos ofrecer a los ciudadanos de Côte d'Ivoire documentos seguros; en segundo lugar, necesitábamos adaptar nuestros documentos de viaje a las normas internacionales; y el último motivo era nuestro deseo por gestionar los flujos de migración, sabiendo de dónde proceden y a dónde van las personas que cruzan nuestras fronteras y cuánto tiempo permanecen aquí.

¿Por qué se eligió la biométrica?

Eric Poby La biométrica era la mejor opción para garantizar la seguridad de los pasaportes. Trabajamos con la fotografía y las huellas dactilares del titular de los documentos, que es la mejor forma de saber que el titular del pasaporte es realmente quien dice ser. Antes solían formarse largas colas en las fronteras, y la biométrica ha demostrado ser una buena solución para poder trabajar de forma segura y rápida. Fue una elección importante y no teníamos experiencia con la biométrica, así que elegirla fue una muestra de valentía por parte de nuestro presidente, del primer ministro y del ministro del interior.

¿Cómo ha evolucionado el proyecto?

Eric Poby Estamos muy satisfechos con cómo va todo. En cuanto a los pasaportes ordinarios, se ha terminado un 80% aproximadamente del proyecto y hasta la fecha hemos distribuido más de 180.000 pasaportes, ¡que no es poco! En lo que respecta a los visados, hasta el momento hemos equipado a 20 embajadas con todo el equipo necesario, así que podemos afirmar que estamos en la mitad del proyecto. Antes de finales de año, todas las embajadas de Côte d'Ivoire podrán entregar visados biométricos.

¿Qué reacción han tenido los ciudadanos de Côte d'Ivoire ante el proyecto?

Eric Poby Al principio la gente se mostraba escéptica y desconfiada, pensaban que la información se utilizaría para espiarlos. Después, pusimos en marcha una importante campaña informativa, con octavillas y anuncios de prensa y televisión, donde se explicaba el motivo de la introducción de los nuevos pasaportes y visados, así como los trámites que había que seguir para obtener estos documentos protegidos. Ahora todo el mundo se ha acostumbrado a los documentos biométricos y cuando ven lo mucho que han disminuido las colas de inmigración, aprecian las ventajas de estos pasaportes y visados. También están orgullosos de que Côte d'Ivoire haya sido pionera en esta tecnología. Creemos que este es precisamente nuestro papel en la región: ser los primeros en introducir esta nueva tecnología y permitir que otros países se beneficien de nuestra experiencia.

Zetes es su socio tecnológico en estos proyectos. ¿Qué opinión le merece esta alianza?

Eric Poby Es una auténtica alianza. Elegimos a Zetes por su enorme prestigio y lo cierto es que no nos ha decepcionado. Tenemos que resolver todavía algunas cuestiones pero son insignificantes. Estamos en contacto permanente con las personas de Zetes, por teléfono, por e-mail y cara a cara, es raro el día que no nos ponemos en contacto con ellos. Estamos satisfechos de trabajar con Zetes y tenemos previsto volver a colaborar en futuros proyectos.

¡¿MÁS INFORMACIÓN?! Para contactar con un experto vea la [pág. 11](#)



Izda.: Hilde Lambilotte - Country Manager - Zetes Côte d'Ivoire
Dcha.: Eric Poby - Director General - SNEDAI