



Fabricante gestiona la red logística en tiempo real con la solución BlackBerry

Con un volumen de facturación de 300 millones de euros entre España, Francia y Portugal y un 32% de cuota de mercado en España, Grupo Pikolin es el fabricante español líder en equipos de descanso. Pikolin entrega entre 90.000 y 140.000 colchones cada mes en toda la geografía nacional, desde su planta industrial de Zaragoza a través de sus centros logísticos. La estrategia clave para el éxito de la empresa es el servicio que proporciona a los clientes, asegurando que su oferta de productos y soluciones satisfagan los requisitos del cliente. Un elemento clave para la satisfacción del cliente es el sistema logístico que permite la entrega de productos a los distribuidores y los clientes finales de una manera efectiva y oportuna.

El Reto

Aunque la oficina principal de la compañía se encuentra en Zaragoza, Pikolin tiene 17 plataformas de distribución en toda España. Cada plataforma gozaba de libertad para gestionar el proceso de distribución, desde el manejo de la contratación hasta la planificación de las rutas. Con un sistema logístico tan descentralizado la compañía no disponía de información sobre la localización de sus productos; sólo recibía información cuando los clientes presentaban reclamaciones. La empresa necesitaba corregir esto y mejorar el servicio al cliente.

Las asignaciones de rutas, órdenes y gestión de incidencias se realizaban a mano, a través de notas de reparto escritas en papel. A los empleados responsables de la distribución se les proporcionaba notas para que se familiarizasen con las rutas. Tenían que escribir las confirmaciones de entrega o los incidentes que ocurrían durante el día y estos informes se procesaban en la oficina central a mano. El proceso era lento y llevaba a retrasos y errores, afectando al servicio al cliente.

Beneficios

Costes de implementación bajos

Control de la logística en tiempo real

Mejora del servicio al cliente

Mayor productividad

Eficiencia de los recursos y el tiempo

Acceso seguro a la información



Pikolin necesitaba estar informado de los incidentes en tiempo real para así reaccionar de forma inmediata a nivel de almacén o de planificación de ruta. La empresa necesitaba una solución que minimizara la gestión de datos por parte de terceros, y les permitiera cumplir su objetivo de mejorar el servicio al cliente.

La solución

Pikolin eligió la solución BlackBerry® por ser la más apropiada para sus necesidades. Se entregó a 120 distribuidores para permitirles comunicarse en tiempo real y reducir el volumen de trabajo en papel.

“Elegimos la solución BlackBerry porque es de fácil implementación, es una inversión de TI rentable y tiene una importante función: posibilitar el seguimiento del proceso de entrega en tiempo real”, asegura Ángel Gil Gallego, Director de Logística de Pikolin.

Pikolin decidió trabajar con NTS, miembro de BlackBerry® Alliance Program, para que desarrollara una aplicación que permitiera a los distribuidores estar conectados, a través de smartphones BlackBerry® con BlackBerry® Enterprise Server, con la oficina central a través de una serie de servicios de sincronización con JSP. Se diseñó una interfaz gráfica sencilla, donde se muestran nombres de clientes, direcciones y números de teléfono, así como el tiempo de entrega estimado y la distancia en kilómetros entre un receptor y el siguiente. El personal de distribución podía descargarse su planificación de ruta diaria y mandar las confirmaciones de entrega, todo a través de sus smartphones BlackBerry.

La aplicación se diseñó para que los distribuidores archivaran sus informes a través de sus smartphones BlackBerry con el mínimo número de clics, en vez de tener que rellenar informes manualmente. La información se sincroniza con el sistema logístico de la base de datos central, mostrando la posición exacta de cada entrega en tiempo real.

Beneficios

Pikolin ha experimentado beneficios reales con el mínimo coste de implementación, la capacidad de controlar las entregas más de cerca, mejorar la gestión de tiempo y lo más importante, mejorar el servicio al cliente.

“El principal beneficio que hemos obtenido ha sido una mejora en el sistema de comunicaciones con la red de distribución en tiempo real, que nos permite alcanzar un nivel de mayor calidad en el servicio que proporcionamos al cliente. Ahora tenemos un sistema más veloz y las incidencias se resuelven rápidamente. Nuestros clientes lo han notado y ha mejorado su confianza en nosotros”, dice Ángel Gil.

Con la implementación de la solución BlackBerry, Pikolin tiene ahora un sistema de distribución sin papeles que ha reducido los retrasos en la entrega y los errores de datos, de forma que mejora el servicio al cliente. Ahora es posible conocer el tipo de incidencias que ocurren durante el proceso de entrega y la oficina central es informada de inmediato de cuando se realiza la entrega.

“Al tener un sistema informatizado los costes de llamadas se han reducido de forma considerable. Por una parte las llamadas han disminuido y por otra, el proceso de entrega se ha mejorado, se ha optimizado el servicio y la productividad”, dice Ángel Gil.

El uso de la solución BlackBerry ha traído a Pikolin beneficios inesperados. Una vez hecha la entrega el vehículo vuelve al almacén, el personal del almacén ya está al tanto de qué productos y en qué condición van a volver. La mercancía que llega puede ser reincorporada al stock disponible sin tener que pasar por los múltiples pasos que previamente eran necesarios. Otro beneficio inesperado que se ha conseguido por el uso de la solución BlackBerry es la capacidad para los distribuidores de descargarse sus mapas de carreteras; al hacer esto pueden planear con antelación la ruta que van a seguir, optimizando el tiempo y mejorando el servicio al cliente.

www.blackberry.co.uk/casestudies

“Elegimos la solución BlackBerry porque es de fácil implementación, es una inversión de TI rentable y tiene una importante función: posibilitar el seguimiento del proceso de entrega en tiempo real.”

Ángel Gil Gallego
Director de Logística de Pikolin

NTS es una compañía especializada en el desarrollo y la integración de soluciones software. Comprometida con la innovación, NTS colabora con sus clientes para ayudarles a aumentar la productividad de todos sus procesos de negocio mediante la integración de soluciones de movilidad y Cloud Computing.

Fundada en el año 2002 NTS ha desarrollado productos y servicios para las principales compañías del país y su tecnología es usada por más de 50.000 usuarios a diario.