



CASO DE ÉXITO:

Ejecución de pedidos rápida y eficiente gracias a la innovación en el centro de distribución



Gracias al uso de las Taquillas Inteligentes, Ricoh Europe Supply Chain Management y DHL Supply Chain han aumentado su visibilidad y control de los escáneres portátiles esenciales para el negocio, con lo que se han recortado las tasas de pérdidas, se ha mejorado el rendimiento de los dispositivos y se ha ahorrado tiempo.

PERFIL DE LA EMPRESA

Con sede en Bergen op Zoom, en los Países Bajos, Ricoh Europe Supply Chain Management (SCM) se encarga del abastecimiento, el almacenamiento y la entrega de productos a clientes en toda la región de EMEA. En los últimos años, Ricoh Europe SCM ha implementado numerosas tecnologías de vanguardia, como la robótica y la automatización, para mejorar la eficiencia de los procesos, minimizar el impacto medioambiental y reducir los costes.

DHL Supply Chain, que forma parte de Deutsche Post DHL Group, es el proveedor de logística líder en el mundo. Con presencia en 55 países de todo el mundo, DHL Supply Chain ofrece gestión del transporte, almacenamiento y logística a empresas de numerosos sectores. Ricoh se ha asociado con DHL en múltiples proyectos de digitalización e innovación a lo largo de los últimos 20 años.



«Como parte de una iniciativa para optimizar y perfeccionar las operaciones en el EDC, decidimos reconsiderar el almacenamiento, la distribución y la gestión de la vida útil de nuestros escáneres. Hemos visto que una gobernanza y una gestión de los activos mejores contribuirán a una ejecución de los pedidos más eficiente para nuestros clientes.»

Pieter-Jelle van Dijk, director de operaciones, Ricoh Europe SCM

RETO

El centro de distribución europeo (EDC, por sus siglas en inglés) en Bergen op Zoom, los Países Bajos, funciona como centro neurálgico de logística y ejecución de pedidos de Ricoh Europe SCM. Para gestionar las operaciones in situ, la empresa se ha asociado con el proveedor de servicios DHL Supply Chain, cuyos responsables de equipo, jefes de turno y trabajadores del almacén procesan las nuevas entregas y envían los productos con la mayor rapidez y eficiencia posibles. En total, el EDC en Bergen op Zoom cuenta con 50.000 metros cuadrados y 300 trabajadores in situ.

Para respaldar el trabajo de gestión de inventarios, preparación y empaquetado de gran volumen, los empleados de DHL confían en los escáneres portátiles conectados a la wifi. Los empleados recogen los dispositivos, los utilizan durante su turno y los vuelven a dejar en armarios de almacenamiento, cerrados durante la noche.

Aunque es rápido y sencillo, este proceso impedía la gestión eficaz de los activos. Por ejemplo, no había forma de supervisar quién estaba utilizando cada escáner, o si los dispositivos se habían perdido o dañado. Los empleados del turno siguiente podían recoger sin problemas un dispositivo defectuoso y perder un tiempo precioso buscando piezas de

recambio. Cuando se notificaban problemas, los jefes de turno generaban tickets de asistencia por teléfono o correo electrónico. Y, una vez reparados, los escáneres volvían a colocarse directamente en los armarios, sin seguir ningún método para controlar los fallos persistentes.

Pieter-Jelle van Dijk, director de Operaciones en Ricoh Europe SCM, explica lo siguiente: «Como parte de una iniciativa para optimizar y perfeccionar las operaciones en el EDC, hemos decidido reconsiderar el almacenamiento, la distribución y la gestión de la vida útil de nuestros escáneres. Hemos visto que una gobernanza y una gestión de los activos mejores, combinadas con una visión más clara del uso, las recogidas y devoluciones, los daños y los requisitos de mantenimiento de los dispositivos, contribuirán, en última instancia, a una ejecución de los pedidos más eficiente para nuestros clientes.»

SOLUCIÓN

Para el nuevo enfoque, Ricoh Europe SCM decidió sustituir los armarios de almacenamiento básico por una solución digital más avanzada y segura, con unos procesos controlados de registro de entrada y salida. Después de evaluar las posibles soluciones, la empresa decidió instalar seis armarios de Taquillas Inteligentes de Ricoh con software de gestión



de activos integrado para realizar un seguimiento de los escáneres cuando se utilicen y para controlar su rendimiento y fiabilidad.

Para implementar las Taquillas Inteligentes, Ricoh Europe SCM creó un equipo de proyecto conjunto con representantes de Ricoh Service Advantage, el servicio de asistencia de Ricoh Europe SCM IT y DHL Supply Chain. En la fase inicial, el equipo instaló conexiones de red adicionales y fuentes de alimentación en el EDC y montó y configuró las Taquillas Inteligentes y el software. DHL también configuró cuentas de usuario para empleados e impartió sesiones de formación. Tras una prueba de concepto satisfactoria, en tan solo unas semanas las Taquillas Inteligentes de Ricoh estaban listas para utilizarse.

Para recoger un escáner, los empleados de DHL ahora solo tienen que colocar su tarjeta de acceso a las instalaciones delante de la Taquilla Inteligente e introducir el número de puerta de una taquilla. Al final de su turno, los empleados utilizan un lector de códigos de barras presente en la Taquilla Inteligente para escanear el dispositivo y confirmar su devolución y teclean un estado para registrar cualquier defecto, problema de rendimiento o daño físico. En cuanto un usuario informa acerca de un fallo, el software envía de forma automática un mensaje al sistema ServiceNow de Ricoh Europe SCM para generar un ticket de asistencia con el servicio de asistencia.



Con las Taquillas Inteligentes, podemos identificar los dispositivos con defectos recurrentes y aquellos que se han utilizado durante miles de horas y corren más riesgo de presentar fallos. Podemos utilizar esta información para tomar decisiones informadas e inteligentes sobre cuándo sustituir los dispositivos en lugar de gastar dinero y perder tiempo en reparaciones.

Pieter-Jelle van Dijk
Director de Operaciones
Ricoh Europe SCM





Gracias a las Taquillas Inteligentes de Ricoh para la gestión de activos, hemos encontrado una solución óptima y sencilla para el almacenamiento de nuestros escáneres. Podemos rastrear y almacenar de forma segura nuestros escáneres, con lo que se ahorra un tiempo valioso y se mejora la eficiencia operativa.

Simon Hooglugt, director general, DHL Supply Chain



El sistema de software basado en la nube registra todas las recogidas y devoluciones de escáneres y monitoriza el estado de cada dispositivo. Los responsables pueden obtener informes instantáneos sobre los patrones de uso, el número de horas que se ha utilizado cada dispositivo y los fallos habituales de los escáneres, como defectos de la pantalla, asas sueltas y conectividad deficiente. Y siempre que no se devuelva un escáner a la Taquilla Inteligente de Ricoh dentro del periodo predefinido, el software enviará un aviso al jefe del turno o al responsable del equipo, quienes pueden realizar un seguimiento del empleado que ha recogido el dispositivo.

VENTAJAS

Con las Taquillas Inteligentes, Ricoh Europe SCM y DHL han mejorado de forma significativa sus procesos de gestión, distribución y almacenamiento de escáneres. Unos pasos de registro de entrada y salida seguros se traducen en una visibilidad integral de la ubicación y el estado actuales de los dispositivos esenciales para la empresa, y un

seguimiento y un rastreo de los escáneres en el EDC en tiempo real. Unos registros de auditoría completos en los que se indica el último usuario de los escáneres perdidos o atrasados permiten a Ricoh Europe SCM y a DHL minimizar las tasas de pérdidas y reducir la necesidad de comprar dispositivos de sustitución.

Los datos recopilados con las Taquillas Inteligentes también permiten gestionar la vida útil de los escáneres con mayor eficacia, como explica Pieter-Jelle van Dijk: «Con las Taquillas Inteligentes, podemos identificar los dispositivos con defectos recurrentes y aquellos que se han utilizado durante miles de horas y corren más riesgo de presentar fallos. Podemos utilizar esta información para tomar decisiones informadas e inteligentes sobre cuándo sustituir los dispositivos en lugar de gastar dinero y perder tiempo en reparaciones.»

La introducción de las Taquillas Inteligentes también ha propiciado unas prácticas laborales responsables en el EDC. Ricoh Europe SCM cree que los empleados de producción ahora son más proactivos a la hora de comunicar defectos,

ya que saben que los problemas no comunicados pueden rastrearse rápidamente hasta llegar al último usuario. Con el tiempo, la empresa está segura de que los procesos mejorados reducirán las cargas de trabajo de mantenimiento y garantizarán que los escáneres funcionen mejor durante más tiempo.

Como el sistema basado en la nube informa automáticamente a ServiceNow acerca de los escáneres que han sufrido daños, los jefes de turno y los responsables de equipo de DHL ya no tienen que dedicar tiempo a ponerse en contacto con el servicio de asistencia para solicitar soporte. En su lugar, cuentan con mayor capacidad para centrarse en el trabajo de valor añadido, como la planificación de recursos y el apoyo a los miembros de los equipos más nuevos.

Simon Hooglugt, director general de DHL Supply Chain en la sede de EDC en Bergen op Zoom, concluye: «Al utilizar las Taquillas Inteligentes de Ricoh para la gestión de activos, hemos encontrado una solución óptima y sencilla para el almacenamiento de nuestros escáneres. Podemos rastrear y almacenar de forma segura nuestros escáneres, con lo que se ahorra un tiempo valioso y se mejora la eficiencia operativa.»

ACERCA DE RICOH

Ricoh es líder en la creación de puestos de trabajo digitales utilizando tecnologías y servicios innovadores que facilitan el trabajo inteligente a las personas.

Con unos conocimientos y unas capacidades organizativas cultivados a lo largo de sus 85 años de historia, Ricoh es el proveedor líder de soluciones de gestión documental, servicios de IT, servicios de comunicación, impresión comercial e industrial, cámaras digitales y sistemas industriales.

Con sede en Tokio, Ricoh Group está presente en todo el mundo y sus productos y servicios llegan actualmente a clientes de aproximadamente 200 países y regiones. En el año fiscal finalizado en marzo de 2021, las ventas mundiales del Grupo Ricoh ascendieron a 1.682 millones de yenes (aproximadamente 15.100 millones de dólares).

RICOH
imagine. change.

www.ricoh.es

Los hechos y las cifras que aparecen en este catálogo están relacionados con casos específicos. Las circunstancias individuales pueden producir resultados diferentes. Todos los nombres de la empresa, la marca, el producto y el servicio son propiedad y marcas comerciales de sus respectivos propietarios. Copyright © 2022 Ricoh Europe PLC. Todos los derechos reservados. Este catálogo, su contenido y/o presentación no deben modificarse ni adaptarse, copiarse en su totalidad o en parte ni incorporarse a otros documentos sin el consentimiento previo por escrito de Ricoh Europe PLC.