



CASO DE ÉXITO:

Una empresa de logística introduce las taquillas inteligentes de Ricoh



Una empresa de logística despliega las taquillas inteligentes para almacenar dispositivos esenciales, aumentar la productividad de los empleados y reforzar las relaciones con clientes clave.

## RETO PARA LA EMPRESA

El objetivo de esta empresa internacional de logística es procesar el envío de pedidos de la forma más rápida y eficiente posible para garantizar que los productos lleguen a su destino a tiempo, en todo momento. Con un centro de distribución en el que los turnos abarcan las 24 horas, ¿cómo podría la empresa sacar el máximo provecho a cada segundo y mejorar la calidad del servicio que presta a sus clientes?



## OBJETIVOS

En centros de distribución de mucha actividad y rendimiento elevado, el personal depende de multitud de dispositivos electrónicos como, por ejemplo, terminales portátiles, impresoras de etiquetas móviles, radios, auriculares, etc. A pesar de la importancia operativa de estos equipos, la empresa carecía de procesos estándar de gestión de activos. En algunas instalaciones, por ejemplo, había un empleado encargado de la distribución y recogida de los dispositivos, mientras que en otras los trabajadores se encargaban de recogerlos de los soportes de carga y volver a colocarlos en los diferentes centros de distribución.

Estos procesos conllevaban varios problemas. En primer lugar, localizar el equipo correcto llevaba tiempo y los procesos de entrega manuales generaban largas colas de trabajadores, con el consiguiente retraso a la hora de empezar a trabajar en los pedidos de los clientes.

Además, sin unos procesos establecidos de recopilación, almacenamiento y mantenimiento de los dispositivos, la empresa no podía supervisar y controlar las pérdidas o los daños, lo que se traducía en unos costes de sustitución y reparación elevados.

Por último, la naturaleza humana llevaría a los empleados a guardar los equipos para su uso personal, almacenándolos en un lugar poco habitual, de modo que los responsables no sabrían cuántos dispositivos habría disponibles in situ.

La empresa buscaba una forma de aumentar el control sobre los dispositivos esenciales, acelerar la distribución de los turnos y los procesos de recogida y eliminar los retrasos para empezar a trabajar. Y es que, en definitiva, preocuparse de los auriculares y dispositivos portátiles permitiría a la empresa prestar un mejor servicio a los clientes.

«Trabajar con Ricoh para desplegar las taquillas inteligentes en nuestros centros de distribución nos está ayudando a optimizar nuestros procesos operativos. Esperamos que la combinación de un ahorro de costes, una mejora de la productividad y una reducción de los costes de reparación y sustitución de los activos genere un retorno de la inversión muy potente y nos permita prestar un servicio de mayor calidad a nuestros clientes».

Portavoz de la empresa de logística



## SOLUCIONES

La empresa se dio cuenta de que era fundamental centralizar el almacenamiento de los dispositivos, incorporando una rutina estandarizada de registro a la entrada y a la salida. De esta forma, podrían saber qué dispositivos se utilizaban con mayor frecuencia, además de supervisar el rendimiento del equipo y gestionar la disponibilidad, la distribución y el mantenimiento.

Las taquillas inteligentes se ajustaban perfectamente a estas necesidades, al ofrecer una combinación de innovadoras tecnologías en la nube, una funcionalidad de alta seguridad y sofisticadas herramientas de seguimiento de activos. La empresa recurrió a Ricoh, su socio tecnológico internacional, para encargarse de la implementación, instalación y configuración de taquillas inteligentes de la marca personalizada Apex en unas de sus instalaciones de Francia y en tres del Reino Unido.

Al principio y al final del turno, los trabajadores pasan ahora una tarjeta de acceso exclusiva por la taquilla inteligente para acceder y devolver los dispositivos. Este modelo de autoservicio de utilización sencilla elimina los tiempos de espera para que los empleados localicen y entreguen los dispositivos y se prescinde de la necesidad de buscar el dispositivo correcto en los soportes de carga. El sistema insiste también en que el mismo trabajador devuelva los mismos activos para fomentar así unas prácticas de trabajo más responsables.

Todas las transacciones realizadas en las taquillas inteligentes se registran en un repositorio de datos en la nube, de modo que los responsables de las instalaciones disponen de visibilidad en todo momento sobre qué trabajadores están utilizando activos específicos. Además, pueden realizar análisis de datos para establecer registros de auditoría y generar informes sobre patrones de uso para poder supervisar el estado de los activos y planificar intervalos de mantenimiento efectivos.



## BENEFICIOS

Con el despliegue de las taquillas inteligentes, la empresa espera reducir los tiempos de recogida de activos por turno en hasta 15 minutos, de modo que los empleados podrán dedicar más tiempo a trabajar de una forma productiva en la tramitación del envío de pedidos de los clientes. Poder sacar el máximo partido a cada minuto del turno resultará especialmente útil en periodos de picos de demanda como, por ejemplo, durante el Black Friday o el periodo previo a la Navidad.

El hecho de controlar mejor los dispositivos esenciales para la empresa y de contar con procesos de recogida y devolución estandarizados contribuirá a mejorar el estado de los activos y a prolongar su vida útil, con la consiguiente reducción de los costes de reparación y sustitución para la empresa.

Las innovadoras taquillas inteligentes permitirán asimismo a la empresa demostrar a clientes actuales y potenciales su compromiso con la creación de procesos de la cadena de suministro más eficientes y sostenibles. La adopción de las herramientas de logística más innovadoras y avanzadas ayudará a ganar más licitaciones y a cumplir con los contratos existentes.

Las taquillas inteligentes están permitiendo asimismo a la empresa crear un entorno de trabajo seguro tras la pandemia ocasionada por la COVID-19. La distribución de activos sin contacto reduce el riesgo de transmisión, mientras que los registros de auditoría permiten realizar un seguimiento de los empleados que han entregado dispositivos utilizados por una persona que haya dado positivo en un test.

---

## ACERCA DE RICOH

Ricoh es una empresa mundial de tecnología que lleva más de 80 años transformando la manera en la que las personas y las organizaciones trabajan. Ricoh ayuda con servicios y tecnologías que inspiran a innovar, impulsan a la sostenibilidad y ayudan a que el negocio crezca. Hacemos esto con soluciones en el campo de la impresión, gestión de documentos, impresión de producción, comunicaciones visuales, servicios de IT y externalización, cámaras digitales y soluciones industriales.

Con la sede central del Grupo Ricoh en Tokio, la empresa actúa en unos 200 países y regiones. En el año fiscal finalizado en marzo de 2020, las ventas mundiales de Grupo Ricoh sumaron 2.008 billones de yenes (17.379 millones de euros). Para más información, visita: [www.ricoh.es](http://www.ricoh.es)

**RICOH**  
imagine. change.

[www.ricoh.es](http://www.ricoh.es)

Los datos y las cifras mostrados en este catálogo están relacionados con casos comerciales específicos. Unas circunstancias concretas pueden generar resultados distintos. Todos los nombres de empresas, marcas, productos y servicios son propiedad y marcas comerciales registradas de sus respectivos propietarios. Copyright © 2020 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.