

MARANGONI

felicitación al Suplemento Transporte & Logística en su 12º Aniversario

www.marangoni.com

firmantes del Pacto Global ONU”, destacó. “Nuestra empresa comenzó sus operaciones en 2005 y está especializada en servicios logísticos y soluciones dinámicas, de nivel internacional y flexible para la cadena de abastecimiento”, explicó Breccia, y agregó que ofrecen “servicios con valor agregado basados en las mejores prácticas internacionales adaptadas al ambiente operativo local”.

A su vez, Calónico, explicó que “los estándares GSI permiten acercar compañías que representan todas las partes de la cadena de abastecimiento: fabricantes, distribuidores, minoristas, hospitales, transportistas, organizaciones aduaneras, desarrolladores de software, autoridades locales e internacionales”, detalló el especialista.

En cuanto a la diversidad de modelos por adoptar por el sector, Sánchez Chiappe se refirió a la herramienta estadounidense *Supply Chain Reference (SCOR)* que “es la herramienta de (la asociación norteamericana de logística) Apics más formal que existe en el mundo de la *supply chain* para medir y mejorar la performance logística de la misma”.

Este modelo se basa en cuatro pilares: conocimiento fehaciente de los procesos existentes en su realidad operativa actual; diseño de procesos, cómo deberían ser y funcionar; medición de las performances actual y de la

mejorada, y en técnicas y prácticas reconocidas para la mejora de las operaciones.

Estrategias

Las empresas consultadas implementa distintas herramientas y modelos de gestión para ser más competitivos.

Yannone dijo que se hace *benchmarking* “a nivel local porque en nuestro modelo de negocio es muy difícil encontrar patrones de comparación, incluso a nivel interno la gran mayoría de nuestras operaciones logísticas son diferentes entre sí”. “En este sentido –continuo– buscamos la mejora continua en prácticas empresarias, servicios y procesos por otros medios, y acordamos la performance de los servicios con cada uno de nuestros clientes, los monitoreamos con distintos indicadores de gestión y contamos con la certificación ISO en cadena de frío y gestión ambiental entre otras”, expresó Yannone.

Por su parte, Rodríguez subrayó que “el *benchmarking* tomado de empresas con logísticas similares y eficientes es un acelerador para incorporar las mejores prácticas y su aplicación, y reduce además los costos de desarrollo y aprendizaje de procesos que ya fueron desarrollados con éxito en otras organizaciones”.

Agregó que “con las mejores prácticas

pueden compararse desde los procesos de sistemas de abastecimiento hasta los sistemas de preparación de pedidos automáticos para después ser incorporadas a nuestras empresas. Además el *benchmarking* brinda eficiencia en el servicio de atención al cliente, permite promover alianzas estratégicas con otras organizaciones y posibilita realizar una medida real de la productividad”, destacó.

La esencia del *benchmarking*, explicó, es la de mejorar procesos, servicios y productos basados en “adueñarse” de las mejores prácticas y aplicarlas a la empresa. “Para eso es imprescindible tener indicadores reales que permitan compararse y establecer objetivos porque no sólo podemos mejorar lo que medimos sino cómo lo medimos, si encontramos el modelo adecuado a comparar y replicar en nuestros procesos”.

Aprendizajes

“En Jumbo –continuo– hemos incorporado a través del *benchmarking* diferentes tecnologías como el uso de la radiofrecuencia, la preparación de pedidos, tableros de control de productividades y niveles de servicio” concluyó.

Por su parte, Breccia expresó que su empresa “provee servicios a medida de las necesidades del cliente, particularidad que virtualmente inhibe la posibilidad de conseguir

ese *benchmark* de operaciones similares. Sin embargo, conformarnos con el hecho de no compararnos nos haría vulnerables. Por eso, si bien la comparación es un factor clave de éxito, ya no pensamos en comparar servicios, pues los que brindamos son virtualmente únicos; comenzamos entonces a comparar rendimientos particulares de cada uno de nuestros elementos de costo: de neumáticos, de protección de personal y tasa de error, entre otros. Así identificamos y resolvimos problemas de capacitación del personal, reducimos costos operativos y mejoramos la satisfacción de nuestros clientes”, subrayó Breccia.

El Instituto Profesional Argentino para la Calidad y Excelencia (Ipace) desarrolló un sistema de *benchmarking* de indicadores de gestión que está operando desde el año 2008; según Luis Crosta, director de Relaciones Empresarias de la entidad, “el sistema cubre los siguientes aspectos: clientes, mercados, indicadores económico-financieros, operaciones, proveedores, recursos humanos y responsabilidad social empresarial”, explicó.

“El principal valor y atributo del sistema es su rigurosa confidencialidad, y el acceso al programa para la carga de información se realiza a través de un procedimiento de usuario y clave propio de cada adherente, pudiendo éste cambiar la clave”, sostuvo Crosta. ●



ALIGERE SUS COSTOS DE TRANSPORTE.

www.total-argentina.com.ar

TOTAL RUBIA