

TECNOLOGIA I

Un sistema a medida del cliente

Se trata del software ArcLogistics, desarrollado por la compañía Officenet, que vende 10.000 productos de librería para oficinas

Por Federico Bosch
Para La Nación

Los adelantos tecnológicos han permitido grandes mejoras en la eficiencia de los procesos logísticos. Y, en cierta medida, contribuyen a que ciertas premisas del éxito de una empresa se vuelvan más efectivas.

La compañía Officenet desarrolló el software ArcLogistics, que le permite garantizar y optimizar las entregas. Con un catálogo de 10.000 productos, vende insumos de librería para oficina que se entregan en 24 horas en la Capital Federal y el Gran Buenos Aires, y cuenta con esquemas diferenciados para el interior. "Hicimos la inversión [en el software] para saber si cumplíamos lo que prometimos. Antes se esperaba hasta el final de la jornada para obtener la foto completa. Nos entraríamos de algún problema puntual por radio. Ahora podemos anticiparnos a las dificultades y solucionarlas en el momento. Resolvemos problemas que nos ahorran muchos costos", dijo a La Nación Leonardo Piccoli, Chief Financial Officer (CFO) de Officenet.

Aldredor de 30.000 clientes, 75% de pymes y 25% de grandes empresas, demandan la distribución simultánea de 2800 bultos por día, en unos 800 destinos de todo el país. Officenet ofrece servicios especiales de envíos expresos para el microcentro, macrocentro y Tribunales y otro denominado RapidON para entregas en el día con horarios diferenciados.

"Es un procedimiento complejo. Son muchos temas puntuales que están atados a costos. Hay clientes que tienen franjas de cuatro horas de atención, pero no sólo para una zona, sino para las 20 en que están divididas las entregas. Se requiere calibrar bien los recorridos", dijo Marcelo Menghini, gerente de Logística de Officenet.

Los pedidos llegan por Internet, teléfono, fax y correo electrónico al centro de CRM (gestión de las relaciones con los clientes, en inglés), donde los ejecutivos de cuenta recogen las listas de los insumos que se necesitan. Todos los días el responsable de cada cliente tiene una agenda generada por el sistema que le indica una serie de actividades que debe realizar. "Es una relación humana disparada a través de *business intelligence* [inteligencia de negocios]", explicó Piccoli.

"Cómo se realiza la actualización del sistema?", preguntó Piccoli.
"Piccoli: Básicamente importa todos los pedidos que hicieron los clientes y los ruta de una manera óptima desde el punto de vista de costo y de las restricciones que tenemos (peso, volumen, horarios de entrega). El software luego arma la secuencia en la que cada camioneta tiene que entregar cada pedido. Nosotros tenemos unas 15 camionetas que entregan un promedio de 40 pedidos por día."

"¿Cómo se realiza la actualización del sistema?"
"Piccoli: Cada camioneta tiene un teléfono celular con WAP (protocolo de aplicaciones inalámbricas) conectado a Internet. También lo desarro-



llamos nosotros. Se carga cuál es el pedido que se acaba de entregar y un código que indica si fue entregado correctamente o no. Es un seguimiento de cada camioneta y de qué pedidos se entregaron y cuáles no.

"¿Y ante un imprevisto?"

Menghini: Cuando hay un problema, también llega por celular un aviso al ejecutivo de cuenta que explica por qué no pudieron hacer una entrega y él trata de anticiparse al llamado del cliente.

llamos nosotros. Se carga cuál es el pedido que se acaba de entregar y un código que indica si fue entregado correctamente o no. Es un seguimiento de cada camioneta y de qué pedidos se entregaron y cuáles no.

"¿Y ante un imprevisto?"

Menghini: Cuando hay un problema, también llega por celular un aviso al ejecutivo de cuenta que explica por qué no pudieron hacer una entrega y él trata de anticiparse al llamado del cliente.

"¿Qué otro beneficio aportó esta tecnología?"

Menghini: El WAP también lo utilizamos para ubicar a las camionetas y saber el lapso que tienen entre cliente y cliente o para saber si están en camino o si están demoradas por algún motivo. El resto de los clientes también tiene un horario o alguna particularidad que implica no poder detenerse en ningún momento. De lo contrario, se retrasan todas las entregas que tienen que estar muy aceitadas.

COMERCIAL SAN MATEO S.A. - LOGISTICA INTEGRAL
A PROVEEDORES DE HIPERMERCADOS

- PRESENCIA DIARIA EN SUCURSALES Y CENTRO DE DISTRIBUCIÓN
- SERVICIOS DE DISTRIBUCIÓN, STOCKS, PICKING, PALETIZADO
- DEPÓSITOS Y ALMACENAMIENTO • REDISPACHOS A TODO EL PAÍS

Av. Juan B. Justo y Soler - Capital Federal
comercialsanmateo@hotmail.com - Cel.: 15-5183-6275

Control y respaldo de productos con cadena de frío en el transporte y almacenamiento

WARMMARK Etiquetas sensibles a Tiempo y Temperatura

de larga duración 60 y 90 días

TERMÓGRAFOS DeltaTRAK

Antes DESPUES

Temperaturas de activación 10°C, 15°C, 20°C, 25°C, 30°C

FORNTRA S.A.
(011) 4790 9398 / 9188
ventas@fornttra.com.ar
www.fornttra.com.ar

MOVIMIENTOS EN ARMONIA

EuroTech

Movimientos y desplazamientos perfectos, potentes, sincronizados. Como en un ballet. Sentarse en la butaca de un EuroTech, es como disfrutar del mejor palco que puedas imaginarte. Pero en vez de pagar, vas a estar generando utilidades. Motores robustos, de 310 a 420 CV con transmisiones de 16 velocidades y Over Drive, te aseguran menor consumo, confiabilidad total y elevada productividad. En sus siete diferentes versiones, vas a notar que su cabina es tan cómoda a la hora de trabajar como a la hora de comer, dormir o relajarte.

EuroTech. Movimientos perfectos. Rentabilidad óptima

IVECO
El mundo del transporte

Llamá al 4319-4433 y disfrutá más.