

TECNOLOGIA

# Fuera de la empresa, pero en tiempo real

Para el director de servicios de tecnología de IBM, Alejandro Pelloni, los usuarios móviles formarán el 73% de la fuerza laboral de las empresas en 2012

LILIANA IGLESIAS  
PARA LA NACION

Un nuevo escenario tecnológico-laboral se avecina. Las compañías están cambiando de soluciones basadas en información a aquellas centradas en el conocimiento móvil. E IBM ha pasado de ser una compañía básicamente dedicada al hardware a una organización que brinda servicios a sus clientes a través de la consultoría, de los servicios de tecnología, del software y del hardware.

Según Alejandro Pelloni, director de servicios de tecnología, la inversión en I+D (investigación y desarrollo) que la empresa realiza, se basa en generar valor para que los clientes puedan ser más competitivos.

—La tecnología impone cambios constantes que inciden en la productividad de las empresas, ¿está de acuerdo?

—Para las empresas en general, es fundamental contar con un manejo eficiente de recursos que mejoren los existentes y optimicen cada uno de los procesos logísticos y de distribución. Para esto, la tecnología móvil presenta soluciones que no sólo mejoran los procesos sino que además les permite, a los integrantes de la empresa que se encuentren geográficamente dispersos, conectarse en tiempo real con los sistemas de la

compañía y realizar en forma remota, distintos tipos de transacciones.

—¿Qué procesos se pueden manejar en forma remota?

—Todos los procesos logísticos que se requieran como por ejemplo, consultas de stock, despacho de mercaderías, administración de los activos de la empresa, realización de reclamos o de órdenes nuevas, gestión de cobranzas, emisión de tickets...

—¿Es como un *just in time* para satisfacer al cliente?

—Básicamente, hay un contacto más efectivo con el cliente, se evitan errores y mejora el tiempo de respuesta. Y consecuentemente, su satisfacción.

—Un nuevo modo de hacer logística.

—Es que hay un crecimiento importante de dispositivos, sean teléfonos, o dispositivos industriales que tienen capacidades específicas para gente que trabaja en logística y distribución. Se trata de ofrecer un enfoque más eficiente de los recursos en general y un uso inteligente de estos dispositivos, de las conexiones y de los vínculos existentes en la actualidad. Por ejemplo, poder cerrar ventas en el primer contacto con el cliente o gestionar cobranzas con mayor precisión y rapidez posibilita, una mejor penetración en el mercado.

—¿Cómo queda encuadrado el transporte en panorama tecnológico?

—Específicamente, las empresas de transporte avisan un significativo crecimiento de la fuerza móvil para el próximo año. A partir de este software se puede hacer un manejo efectivo de la flota, recomendando, por ejemplo, al conductor de un camión, una ruta mejor para hacer el recorrido o contactando a aquel que



Pelloni: "La tecnología permite un contacto más efectivo con el cliente"

FERNANDO MASSOBRI

se encuentre en una zona determinada para que entregue un pedido que no estaba considerado inicialmente; es decir, éste podría cambiar su recorrido en función de lo que ocurra en tiempo real, a través del uso del conocimiento móvil.

—¿Cuánto cuesta este tipo de soluciones?

—Realmente, dar una idea de costos es complicado porque dependerá del tipo y de la cantidad de dispositivos que la empresa requiera y de la posibilidad de integración con sus propios sistemas. Pero, por ejemplo, para una solución de 500 dispositivos habría que pensar en una inversión que oscila entre 500.000 y 1,5 millón de dólares. Igualmente, nosotros su-

gerimos comenzar con pruebas piloto y hacer una prueba acotada de la implementación y esperar retornos de inversión.

—¿Cuándo se concretarían los retornos de inversión?

—En proyectos como éste, entre seis meses y un año y medio, aproximadamente. Este tipo de soluciones, aplica para empresas de cualquier rubro y tamaño que requieran tener vendedores distribuidos geográficamente, generar ahorro, evitar fraudes, papeleo, doble trabajo, errores en las cargas de órdenes...

—¿Cómo se implementa este servicio?

—Al ofrecer una solución integral, trabajamos desde el inicio con los

clientes haciendo que la consultoría sea para mejorar un proceso, la planificación, la implementación. Normalmente, contamos con socios estratégicos para alguna tecnología específica que complementa la solución.

—¿Lo están implementando en la actualidad?

—Ya ofrecemos soluciones a nivel país y a nivel regional a empresas transportadoras de gas, de distribución, compañías de seguros, con resultados eficientes para esas empresas que requieren tener una fuerza laboral dispersa. Es importante saber cuál es la información precisa, que me permite tener un valor agregado en tiempo real a la hora de tomar decisiones.

## Logística y Distribución

Depósito propio: 10.000m<sup>2</sup>  
Viajes a todo el país y Brasil

Teléfonos: 54 11 4716-5980 / 4716-5552

**Zoco**  
Transporte y Logística

## BREVES

MACH ELECTRONICS

### Antenas Wilson

La empresa nacional Mach Electronics, con 30 años en el mercado de las telecomunicaciones, presentó la solución Wilson, que permite ampliar la cobertura en celulares y hace posible que el usuario realice llamadas en lugares donde antes era imposible.

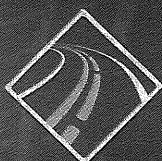
MOTOROLA

### Voice picking

El operador ID Logistics anunció que logró mayor agilidad en la confección de pedidos en su centro de distribución, gracias a la instrumentación de la tecnología voice picking en las computadoras móviles Motorola WT4090.

RESERVE SU STAND y reciba  
25.000 clientes en 4 días!

Alcance de financiación  
cuotas  
fijas  
en \$  
Reserve su stand



EXPO TRANSPORTE

8va EDICIÓN | CAMIONES | BUSES | UTILITARIOS

27 al 30 Junio 2012

La Rural  
Buenos Aires - Argentina

