

## Caso de éxito

# Odom Corporation



### Resumen

#### Perfil:

- Un importante distribuidor de vinos en Alaska, este de Washington y norte de Idaho, con 13 almacenes

#### Problema en el negocio:

- Sin verificación de pedidos, algunos pedidos con errores
- Se utilizaban tres dispositivos distintos en el almacén
- Los trabajadores debían emplear las dos manos para la recolección de pedidos, lo que retrasaba el proceso

#### Objetivos:

- Mejorar la precisión de los pedidos
- Minimizar la cantidad de dispositivos necesarios en el almacén
- Incrementar la productividad de los trabajadores

#### Solución:

- CK3 de Intermec
- Vocollect Voice

#### Resultados:

- Se logró un 99 por ciento de pedidos perfectos
- Se redujeron los gastos de equipo en un 75 por ciento
- Se incrementó la productividad de la recolección en aproximadamente un 50 por ciento
- El índice de producción de botellas se incrementó de 360 botellas por hora a 500 botellas por hora
- El índice de recolección de cajas se incrementó de 90-95 cajas por hora a 156 cajas por hora
- El índice de desempeño se incrementó del 76 por ciento al 99.93 por ciento

## Odom crea el almacén perfecto con la CK3 de Intermec

Cuando Ron Kelly inicia su turno en el almacén de bebidas de The Odom Corporation en Fife, Washington, toma una etiqueta de la lista, la aplica en una caja que se encuentra en el piso y coloca la caja en la cinta transportadora. Activa un número impreso en la etiqueta, que inicia una voz computarizada que le comunica a través de su auricular dónde debe ir. El auricular Vocollect Voice está conectado a una terminal portátil robusta CK3 de Intermec que lleva sobre su espalda y, al activar un dígito de comprobación, la voz le comunica la clase y la cantidad de vino que debe embalar. Con ambas manos, toma las botellas correspondientes (dos a la vez) antes de enviar la caja a la línea de envío.

“No tengo mucho tiempo para transportar una terminal portátil y recolectar las botellas al mismo tiempo, más etiquetar las cajas y colocarlas en la cinta”, dijo Kelly. “Somos los etiquetadores, es decir, la parte más enérgica de la línea”.

En operaciones como estas, la selección rápida del producto adecuado para los envíos de pedidos puede determinar el éxito de un almacén. Este proceso, denominado recolección, experimenta grandes mejoras en precisión y productividad cuando se implementan tecnologías de voz y terminales portátiles.

“Nuestra productividad era buena pero cuando implementamos la recolección por voz, se incrementó considerablemente”, dijo Bob Jenness, vicepresidente de

sistemas de información de Odom.

De hecho, al implementar el sistema de voz, Odom experimentó un incremento de la productividad de recolección de aproximadamente un 50 por ciento.

“Obviamente, creemos que tenemos uno de los mejores sistemas de dispositivos portátiles del país”.

#### El caso de la perfección

Con 13 almacenes, The Odom Corporation tiene la mayor participación en el mercado del vino en Alaska, este de Washington y norte de Idaho. El almacén de Fife de Odom envía entre 30,000 botellas y 7,000 cajas por noche. Desde que adoptó las terminales portátiles robustas CK3 de Intermec y Vocollect Voice el año pasado, las instalaciones de Fife cuentan con un índice de producción de 500 botellas por hora, en comparación con el índice de 360 botellas por hora antes de la implementación. El índice de recolección de cajas es de 156 cajas por hora, en comparación con el índice anterior de 90 a 95 cajas por hora. Y el índice de desempeño ha alcanzado el 99.93 por ciento, en comparación con el 76 por ciento antes de la implementación. La recolección por voz elimina errores ya que el dispositivo les comunica exactamente a los trabajadores dónde deben ir y qué deben recolectar.

“Es verdaderamente ingenioso ya que le permite al usuario seleccionar si desea una voz masculina o femenina y si desea reducir o acelerar la velocidad de la voz”, dijo Julie Taylor, gerente de sistemas móviles de

Odom. "Le comunica al recolector de pedidos que se dirija a una determinada ubicación y que recolecte una cierta cantidad. El recolector se dirige a la ubicación y lee un dígito de comprobación de dos cifras en el sistema que confirma si se trata del producto correcto".

Los pedidos perfectos, es decir, los pedidos de los clientes que son 100 por ciento precisos, ayudan al almacén a evitar cargos por reenvío y reabastecimiento, multas por equivocaciones y pérdidas de tiempo de productividad. La implementación de la solución de Intermec y Vocollect ha ayudado al almacén de Odom a lograr casi la perfección.

"Se podría decir que, antes de implementar este sistema, había en promedio al menos una recolección omitida por pedido", dijo Jason Meier, gerente de almacén de Fife de Odom. "Ahora, el 99 por ciento de los pedidos enviados desde aquí son perfectos".

Odom mantiene su participación en el mercado y su competitividad en el negocio de la distribución ya que sus clientes están satisfechos con los pedidos precisos y a tiempo. Para algunos almacenes, una diferencia de tan solo el 5 por ciento de pedidos incorrectos puede alejar a los clientes.

"Antes de la implementación, recibíamos reclamos de artículos incorrectos en los pedidos y de cantidades incorrectas", dijo Meier. "Ahora, recibimos comentarios positivos de todos nuestros clientes acerca de que nuestros pedidos son precisos y a tiempo".

### Elegir la solución ideal

The Odom Corporation ha utilizado dispositivos de Intermec durante años en su cadena de suministro, con terminales CV30 montadas en vehículos, escáneres SR61 para el uso en montacargas y otras unidades empleadas para la entrega y las ventas. No obstante, con un lector de imagen cerca-lejos EX25, una plataforma capaz de combinar tecnología de voz y teclado para el ingreso basado en teclas, la CK3 de Intermec brindó la posibilidad de reducir la cantidad de dispositivos necesarios en el almacén.

"Estábamos buscando un producto que pudiéramos utilizar durante los turnos diurnos y nocturnos en el almacén", dijo Taylor. "Ahora, en lugar de utilizar tres dispositivos diferentes, podemos usar uno solo".

Al reemplazar tres dispositivos por la terminal multifuncional CK3 de Intermec, Odom estima que ha reducido los gastos de equipo en aproximadamente un 75 por ciento.

"La reducción de costos fue una gran jugada", dijo Taylor. "Fue una decisión muy práctica adoptar un enfoque multimodal".

"La CK3 nos permitió combinar lo mejor de ambos mundos", dijo Jenness. "Con este dispositivo no solo podemos recolectar sino que también podemos almacenar. Además, podemos recibir productos en el almacén. No es necesario tener distintos dispositivos para distintas tareas".

El lector de imagen cerca-lejos es particularmente importante en el caso de las tarimas en altura, para las que los trabajadores debían utilizar grúas cuando necesitaban leer los códigos de barras.

Ahora, pueden capturar los datos desde el piso o desde un montacargas.

### Equipo listo para almacenes

La CK3 de Intermec fue elegida, en parte, por su diseño resistente, que brinda una vida útil mayor que los dispositivos para consumidores. Jenness ha visto que algunos competidores utilizan iPhones y otros teléfonos inteligentes, que generan altos costos de reemplazo por caídas y roturas.

"La resistencia es muy importante para nosotros", dijo Taylor. "Trabajamos en pisos de cemento y hemos visto que los dispositivos [CK3] se han caído de las grúas, que están a 6 o 7 metros de altura, han golpeado contra el suelo y siguen funcionando. Entregarle a un empleado del almacén, que nunca ha tenido una terminal portátil ni una computadora, un aparato que no es resistente sería un desastre". El sellado contra la humedad también es importante en el almacén de una empresa distribuidora de bebidas porque una botella rota podría destruir los dispositivos más pequeños.

"Sabemos que son resistentes a la humedad porque los empleados han derramado líquido sobre los dispositivos", dijo Jenness. "Por lo tanto, es necesario sellar las teclas, la superficie de la pantalla y la batería trasera porque si no están selladas, el líquido penetrará".

La solución de Intermec y Vocollect ha reducido el costo total de propiedad y ha proporcionado un gran retorno de la inversión para Odom. Gracias a su éxito, este distribuidor de bebidas tiene pensado implementar la solución en otros almacenes.

"Adoramos estos dispositivos", dijo Jenness. "Habíamos analizado muchos dispositivos, no solo los dispositivos de Intermec. Hemos empleado dispositivos que no son de Intermec en otras ubicaciones y verdaderamente creemos que Intermec ofrece el mejor producto. Claramente, implementar la nueva solución de Intermec ha sido una gran jugada".



Company Name  
123 Your Street  
City, State Zip  
123.456.7890  
info@YourURL.com  
www.YourURL.com

**Intermec**  
**PartnerNet**

Copyright © 2010 Intermec Technologies Corporation. Reservados todos los derechos. Intermec es una marca registrada de Intermec Technologies Corporation. El resto de las marcas pertenecen a sus respectivos propietarios. Impreso en México - 612062-01B 08/10

En un esfuerzo continuo por mejorar nuestros productos, Intermec Technologies Corporation se reserva el derecho de cambiar especificaciones y características sin previo aviso.