

2010 NR7
PORTUGAL

zetes GLOBE



Consolidação ajuda a **DHL** a aumentar a flexibilidade do negócio e aumenta a qualidade de serviço

A Dia fala em unísono nos seus armazéns em todo o mundo com **Voz e RFID**

Inconsistência nos dados custa aos retalhistas do Reino Unido 1.6 biliões de euros por ano

índice

03 VISÃO SOBRE A TECNOLOGIA

A rastreabilidade eficaz começa na identificação precisa dos produtos (p3)

Gestão da cadeia de frio “congela” problemas de qualidade relacionados com a temperatura (p4)

Como escolher um terminal de veículo que se adapta às suas necessidades? (p4)

05 VISÃO SOBRE O MERCADO

Sector de peças sobresselentes para automóveis rola a toda a velocidade (p5)

Quão fresca é a minha comida? (p5)

A consolidação ajuda a DHL a aumentar a flexibilidade do negócio e a aumentar a qualidade de serviço (p6)

08 CASO DE SUCESSO

Os armazéns da DIA a nível mundial falam em uníssono com soluções de voz e RFID (p8)

10 OPINIÃO

Dados inconsistentes custam aos retalhistas ingleses e aos seus fornecedores 1.6 biliões de euros ao ano (p10)

11 NOTÍCIAS

Quem está a beneficiar com a auto-id? (p11)

Agenda (p11)

Contacte um especialista (p11)

12 UMA ÚLTIMA PALAVRA

RAR controla a rastreabilidade dos produtos (p11-p12)

ZETES Burótica

Sede: Edifício Empresarial
Alameda António Sérgio, 7
2799-532 LINDA-A-VELHA
Telefone +351.21.415.22.00
Fax +351.21.415.22.90
comercial@pt.zetes.com

Delegação Norte: Aviz Trade Center
Rua Eng. Ferreira Dias, 924, Sala E19
4100-246 PORTO
Telefone +351.22.619.10.76
Fax +351.22.619.10.78
comercial.norte@pt.zetes.com

Esta newsletter é uma edição
Portuguesa do Grupo Zetes.

Para mais informações visite www.zetes.com/pt
Responsável Editorial: Sarah Dheedene,
rue de Strasbourg 3, 1130 Brussels, Belgium

zetes
GLOBE



editorial

Caro Leitor,

Bem-vindo à Zetes Globe, a newsletter que o mantém a par das novidades no mercado da Auto-ID.

Com a aproximação da época festiva do final de ano, o sector alimentar está a preparar-se para o seu período mais agitado. Isto significa que é uma excelente altura para explorar a forma como a gestão da cadeia de frio ajuda a evitar o desperdício de toneladas de comida ou porque é que o tempo de armazenamento está a ser reduzido desnecessariamente. Também analisamos a forma como a verificação automática dos carregamentos contribui para o cumprimento das normas e, ao mesmo tempo, permite aos fabricantes de comida fresca satisfazerem prazos de entrega muito curtos, sem erros. O problema da imprecisão dos dados pode custar às empresas 1% do volume de negócios, segundo as estimativas de especialistas da Universidade de Cranfield. O Professor Alan Braithwaite explica porquê.

Esta edição também analisa os desafios que as multinacionais enfrentam na tentativa de harmonizarem as suas soluções a nível internacional. A DHL e a Dia, empresas de topo nos sectores da logística e do retalho, respectivamente, explicam como optimizaram os processos mantendo a sempre em aberto a possibilidade de implementações locais.

A operar a nível local, mas com o mesmo nível de motivação para tirar o máximo partido da Auto-ID, estão o retalhista Morrissons e a empresa de peças sobresselentes para automóveis, Doyen Auto. Ambas as empresas implementaram várias tecnologias para melhorarem o seu posicionamento competitivo e dão a conhecer aos nossos leitores os factores mais relevantes no processo de tomada de decisão.

Contudo, seleccionar o produto certo é apenas uma parte do processo, como se constata relativamente aos mais recentes desenvolvimentos no âmbito de terminais montados em veículos de movimentação de carga e máquinas de impressão e aplicação (“print & apply”). Até mesmo para avaliar novo hardware, as funcionalidades técnicas não são o único critério de diferenciação.

Com isto, não significa que se deva menosprezar a selecção da tecnologia correcta. Na República Democrática do Congo, por exemplo, a biometria demonstrou mais uma vez ser a melhor opção para o recenseamento eleitoral dos milhões de pessoas que votarão nas eleições do próximo ano.

Na Zetes valorizamos a importância de seleccionar a abordagem, a tecnologia e o produto correctos, juntamente com o serviço e a assistência apropriados. Esperamos que esta edição da Globe o inspire para identificar a solução que melhor se adequa ao seu negócio.

Atentamente,

Tiago Conceição
General Manager
Zetes Burótica

A RASTREABILIDADE EFICAZ COMEÇA NA IDENTIFICAÇÃO PRECISA DOS PRODUTOS

A ETIQUETAGEM EFICIENTE DOS PRODUTOS NÃO IMPLICA NECESSARIAMENTE IMPACTOS NEGATIVOS NA VELOCIDADE DE PRODUÇÃO

PRODUÇÃO | ARMAZENAGEM

“Para cumprir as regulamentações das suas indústrias, as empresas de sectores como o farmacêutico ou a indústria de alimentos e bebidas têm de se responsabilizar pela rastreabilidade dos seus produtos”, explica Jean-Jacques Schormans, director-geral do Centro de Inovação Impressão e Aplicação 3i da Zetes. “Estas regulamentações estão a tornar-se cada vez mais rígidas. Vejamos, por exemplo, as recomendações da Federação Europeia das Associações e Indústrias Farmacêuticas (EFPIA) sobre a rastreabilidade dos produtos farmacêuticos, implementadas na legislação francesa e turca. No sector alimentar, preocupações crescentes relativas à qualidade e à origem dos produtos levaram à adopção de uma série de regulamentações, entre outras, a nível europeu. Uma das mais recentes adoptadas pelo Parlamento Europeu estipula que deve haver mais informações sobre os produtos, e de melhor qualidade, nas respectivas embalagens, e que estas devem estar mais visíveis.

A agregação sólida de dados é fundamental para garantir a melhor rastreabilidade

A etiquetagem e identificação de produtos é o primeiro passo na cadeia de rastreabilidade. Cada produto recebe uma etiqueta com informações básicas para o consumidor, tais como o prazo de validade, o número do lote e o número de identificação da linha de produção. A integração do sistema de ERP da empresa com a solução de Impressão e Aplicação (I&A) permite à empresa incluir as informações correctas na etiqueta. No passo seguinte, as embalagens para o consumidor são empacotadas em caixas maiores. Utilizando códigos de barras que incluem informações sobre o respectivo conteúdo, estas caixas também têm de poder ser identificadas, permitindo à empresa manter o controlo sobre a sua produção. A rastreabilidade não termina aqui, já que estas caixas são colocadas em paletes para fins de armazenamento e transporte. Obviamente, cada paleta também tem de poder ser rastreada.

Integração

Geralmente, uma implementação de I&A exige um nível elevado de integração. A I&A ao nível do consumidor é, frequentemente, a parte mais difícil, já que os produtos têm uma enorme variedade de formas e tamanhos. Também poderá ser necessário um sistema de orientação do produto, para garantir que o produto está correctamente orientado para a solução de I&A. São integrados na solução controlos de qualidade para verificar a legibilidade das etiquetas aplicadas nas embalagens para o consumidor. Para além da qualidade, a velocidade de produção também é um factor a ter em conta. As soluções de I&A têm de estar perfeitamente integradas nas linhas de produção de alta velocidade da empresa, sem provocarem demoras no processo de produção.

Adaptação constante às evoluções do mercado

A necessidade crescente de rastreabilidade estimula evoluções importantes na indústria da Auto-ID. Os códigos de barras

tradicionais estão a ser lentamente substituídos por outros meios de identificação que oferecem diferentes vantagens. As etiquetas de RFID, por exemplo, podem ser lidas a partir de uma distância maior ou podem ser mais adequadas em ambientes difíceis, etc. Mas o seu preço é elevado, e a interferência pode constituir um problema. A recente chegada do Databar oferece uma alternativa para a identificação de produtos pequenos, tais como vegetais e frutas. O Datamatrix é um tipo de código de barras que consegue conter mais informações. Incorpora informações específicas como o número do lote, o código do produto e o prazo de validade, e é mais fácil de reconstruir se for danificado. Este é o código de barras recomendado pela EFPIA para a identificação de produtos farmacêuticos.

Por conseguinte, é importante os fornecedores de soluções de I&A estarem a par destes avanços e permitirem aos seus clientes tirarem partido destas melhorias tecnológicas ao integrá-las nas respectivas soluções.

Competências

Tal como já foi realçado, a implementação destas soluções requer o domínio de diferentes competências. A Zetes gere todos os aspectos da solução, disponibilizando as máquinas e os sistemas de tapetes rolantes necessários, integrando impressoras de etiquetas e de jacto de tinta, implementando sistemas de visão que controlam a legibilidade das marcações em cada embalagem, desenvolvendo as técnicas de PLC que controlam todas as máquinas, e integrando toda a solução no sistema de produção do fabricante, mesmo em linhas de alta velocidade, com total segurança.

| MAIS INFORMAÇÃO ? | Para contactar um especialista, leia a página 11



As soluções de Impressão e Aplicação devem ser facilmente integradas nas linhas de produção de alta velocidade

GESTÃO DA CADEIA DE FRIO “CONGELA” PROBLEMAS DE QUALIDADE RELACIONADOS COM A TEMPERATURA

AUMENTO DO PERÍODO DURANTE O QUAL OS PRODUTOS MANTÊM A SUA QUALIDADE E OPTIMIZAÇÃO DO TEMPO DE ARMAZENAMENTO

TRANSPORTES E LOGÍSTICA | 3PL | ALIMENTAÇÃO E BEBIDAS

A gestão da cadeia de frio requer um procedimento para fabricar, armazenar e transportar artigos – geralmente produtos farmacêuticos e alimentares – a uma determinada temperatura. Tradicionalmente, a temperatura dos produtos é medida em vários momentos. “Isto oferece apenas uma monitorização fragmentada”, explica Pascal Durdu, Director de Inovação da Zetes. “Mesmo que a temperatura seja a correcta no momento da entrega, nunca se tem a certeza de qual foi a temperatura durante todo o transporte.” A verdadeira gestão da cadeia de frio requer a monitorização, o registo e a documentação contínuos, o que se torna possível com a utilização de etiquetas RFID de temperatura.

Suporte à qualidade

Com as actuais práticas de gestão da cadeia de frio, os retalhistas vêem-se forçados a deitar fora produtos quando as recomendações de temperatura não foram cumpridas. Ao mesmo tempo, têm de eliminar produtos em perfeitas condições, que duram para além do prazo de validade estimado.

Por exemplo, quando as bananas não são adequadamente transportadas ou armazenadas à temperatura correcta, perdem peso. Quando frutos delicados não são manuseados à temperatura correcta, começam a deteriorar-se mais depressa do que o habitual.

Um sistema de gestão da cadeia de frio baseado na leitura de etiquetas RFID pode resolver todos estes problemas. Tal como conclui Pascal Durdu, “as etiquetas registam a temperatura do ambiente do produto. O sistema reúne todos os dados e produz alertas quando a temperatura crítica está prestes a ser ultrapassada – ao longo de toda a cadeia de distribuição”. Isto permite realizar medições a qualquer momento, prevenindo a perda de qualidade e o desperdício. “A solução optimiza a gestão do tempo de armazenamento do produto no retalhista, oferecendo suporte prático para tomar decisões de acordo com o método LIFO, em vez de nos contentarmos com métodos tradicionais menos eficazes.”

MAIS INFORMAÇÃO ? | Para contactar um especialista, leia a página 11

MAIS DO QUE SIMPLES TERMINAIS

NO MERCADO DOS TERMINAIS VEICULARES, O DESIGN FLEXÍVEL, OS ACESSÓRIOS E A ERGONOMIA FAZEM TODA A DIFERENÇA

PRODUÇÃO | ARMAZENAGEM | RETALHO

A selecção dos terminais montados em veículos de movimentação de carga mais adequados para uma operação envolve diferentes intervenientes, tais como o operador, que necessita de um dispositivo que seja fácil de utilizar e que simplifique a execução das suas tarefas diárias; o gestor de TI, que procura facilidade de implementação e standardização do parque de terminais; e ainda o director financeiro, que procura um custo de propriedade reduzido.

Segundo Martin Schön, director-geral da IND, a divisão da Zetes especializada na produção de terminais de alta qualidade para montagem em veículos de movimentação de carga, “não é a tecnologia que distingue um terminal. A diferença está na capacidade de complementar as vantagens da tecnologia com ergonomia avançada”. Perguntámos-lhe quais os elementos mais importantes a ter em conta na selecção do terminal adequado:

Suportes de montagem: a forma correcta de montar o terminal é fundamental. É preciso certificar-se de que o terminal está exactamente à mesma altura que os olhos do operador, evitar os reflexos no ecrã, etc. Certifique-se de que o seu fornecedor lhe oferece uma vasta gama de suportes para garantir que a montagem pode ser realizada de acordo com os seus requisitos específicos.

Ecrãs: aplicações diferentes podem necessitar de ecrãs de tamanhos diferentes, por isso, aqui o tamanho é importante. Seleccione o ecrã que melhor se adapta à sua aplicação e ao tipo de veículo. Os ecrãs cujo ângulo se possa adaptar com facilidade para garantir a melhor legibilidade aumentam o conforto e a segurança do operador.

Acessórios: com centenas de introduções por dia, é obrigatório possuir um teclado robusto. Caso o espaço ou o orçamento sejam limitados, os teclados virtuais podem ser uma opção útil. A facilidade de integração com outros dispositivos de Auto-ID, tais como impressoras e scanners, é fundamental.

Elementos standardizados: os terminais que possuam um corpo standardizado, mas com ecrãs flexíveis, permitem a harmonização da gestão do seu parque de terminais. Além disso, os custos são menores se forem necessários novos ecrãs (de tamanhos diferentes) para preencher os requisitos de novas aplicações.

Cabos de ligação: um conversor AC-DC ligado à parte de trás do terminal evita montagens complexas e muitos cabos, e facilita o acesso em caso de manutenção.

No início de Setembro, a IND lançou a sua próxima geração de terminais para empilhadoras. Tal como afirma Martin Schön, “continuamos a fazer a diferença dando primazia à flexibilidade e à ergonomia. Ouvimos o cliente e depois juntamos todas as peças necessárias, e completamos com as soluções de software da Zetes. Com esta abordagem, oferecemos aos nossos clientes muito mais do que um simples terminal”.

MAIS INFORMAÇÃO ? | Para contactar um especialista, leia a página 11



SECTOR DE PEÇAS SOBRESSELENTES PARA AUTOMÓVEIS ROLA A TODA A VELOCIDADE

GANHOS DE RAPIDEZ E PRECISÃO, MELHORIA DA QUALIDADE DO SERVIÇO E NÍVEIS DE PRODUTIVIDADE COM SOLUÇÕES DA ZETES

AUTOMÓVEL | 3PL | TRANSPORTES E LOGÍSTICA | ARMAZENAGEM

A Doyen Auto é uma empresa europeia de distribuição de peças para automóveis. A empresa tem um centro de logística em Seneffe (Bélgica), onde gere 76 000 referências no seu armazém de 17 000 m², o que representa mais de 2 milhões de peças. Christian Célis, director de logística da Doyen Auto, explica a importância da Auto-ID para a automatização dos seus processos.

Quais são os principais desafios que tem de enfrentar na sua indústria?

Christian Célis “Trabalhamos num mercado muito competitivo onde as entregas rápidas são fundamentais. Dependendo da hora de realização da encomenda, entregamo-la no mesmo dia, durante a noite ou na manhã seguinte. Assim, a precisão e a velocidade são os elementos que nos distinguem. Uma vez que os clientes fazem as encomendas o mais tarde possível, muitas vezes apenas minutos antes do prazo, a Doyen Auto precisava de um sistema que permitisse processar com precisão um volume elevado de informações a alta velocidade.”

Como é que enfrentam esses desafios?

Christian Célis “A Auto-ID ajuda-nos a acelerar os nossos processos. Registamos a recepção dos artigos através da leitura dos códigos de barras com terminais portáteis. Para a separação de encomendas, usamos um sistema de voz. A combinação destas ferramentas permite-nos trabalhar de forma rápida e rigorosa. A nossa taxa de erro é extremamente baixa: apenas 0,05%.”

De que outras formas procuram distinguir-se da concorrência?

Christian Célis “Permitir aos nossos clientes devolverem os artigos – mesmo que tenham sido correctamente entregues – é uma das formas de nos diferenciarmos. Contudo, isto pressupõe um desafio logístico, uma vez que as peças devolvidas têm de ser correctamente identificadas e reintroduzidas no stock. Assim,



Precisão e velocidade são os elementos chave que nos distinguem

implementámos um novo sistema que nos ajuda a registar e aprovar o fluxo de artigos devolvidos. Fazemos a leitura óptica de cada peça em separado. Em seguida, o sistema verifica junto do nosso ERP se a peça devolvida é a correcta. Quando a leitura óptica dos artigos devolvidos é realizada na instalação do cliente, a sua aceitação é confirmada com um documento impresso.”

De modo geral, quais foram as vantagens da Auto-ID para a Doyen Auto?

Christian Célis “Sem a utilização desta tecnologia, não teria sido possível atingir os nossos níveis actuais de qualidade do serviço e produtividade.”

| MAIS INFORMAÇÃO ? | Para contactar um especialista, leia a página 11

QUÃO FRESCA É A MINHA COMIDA?

ENTREGAS CORRECTAS E RASTREABILIDADE TOTAL SÃO FUNDAMENTAIS PARA MANTER AS MARGENS DE LUCRO NESTA INDÚSTRIA

ALIMENTAÇÃO E BEBIDAS | PRODUÇÃO | TRANSPORTES E LOGÍSTICA | 3PL

As regulamentações europeias impõem requisitos cada vez mais rígidos no que diz respeito à rastreabilidade dos produtos alimentares. Do campo à mesa, os produtos têm de ser identificados e rastreados, e os dados têm de ser armazenados para referência futura. Quando lidamos com alimentos perecíveis, há outras questões em jogo. Assegurar uma gestão eficaz da cadeia de frio (consulte o artigo na página 4), por exemplo, mas também garantir entregas correctas. Enquanto as entregas incorrectas geram frequentemente reclamações e devoluções dispendiosas, no sector dos alimentos perecíveis também reduzem a margem de lucro, uma vez que podem ter um grande impacto no tempo de armazenamento do alimento. A Seachill, um dos maiores processadores de peixe fresco do Reino Unido, enfrenta diariamente estes desafios. Além disso, tem de dar resposta a prazos de entrega muito curtos. Como conseguem?

Evitar multas e acelerar as entregas – duas faces da mesma moeda?

Enquanto fornecedora de peixe fresco à Tesco, o retalhista alimentar mais importante do Reino Unido, a Seachill envia e entrega centenas de paletes de peixe fresco por semana. “Os curtos prazos de entrega

da Tesco estavam a ser um grande desafio”, afirma Steve Wallace, Director de TI da Seachill. “Recebíamos as encomendas ao final do dia, deixando muito pouco tempo para preparar e entregar os produtos. O departamento de expedição estava a ter dificuldade em lidar com o fluxo de dados durante os picos de expedição.”

Para cumprir os requisitos da Tesco, a Seachill implementou uma solução de captura de dados baseada em imagem, que capta e analisa quantidades muito grandes de contentores com etiquetas numa única leitura. Isto permite à Seachill processar centenas de caixas de peixe a enviar por dia e substituiu os leitores manuais, muito mais lentos. Para além de acelerar o processo de distribuição, ajuda a garantir 100% de rigor em todas as entregas de peixe fresco. No caso de surgirem dúvidas, não obstante o nível de rigor da operação, a solução fornece uma imagem da paleta enviada, que serve como prova da entrega correcta e do estado do produto.

Este projecto, que tem por base a solução Visidot da Zetes, foi premiada no Reino Unido pela CILT (*Chartered Institute for Logistics and Transport*), na categoria de Equipamentos e Tecnologia para Manuseamento de Materiais.

| MAIS INFORMAÇÃO ? | Para contactar um especialista, leia a página 11

“CONSOLIDA E AMPLIA A FLEXIBILIDADE COMERCIAL E A QUALIDADE DO SERVIÇO”

A CENTRALIZAÇÃO DOS PROCESSOS PERMITE À DHL REDUZIR CUSTOS DE AQUISIÇÃO DE PRODUTOS E GESTÃO DE FORNECEDORES

TRANSPORTES E LOGÍSTICA | MULTINACIONAIS

A DHL decidiu recentemente simplificar os seus processos de aprovisionamento e optou por trabalhar com um número limitado de fornecedores certificados. Erik Brager, director de equipamento de produção e frota aérea do cluster da DHL Procurement Europe, destaca as vantagens desta abordagem

Em que consiste a actual estratégia logística da DHL?

Erik Brager As TIC têm cada vez mais importância para a DHL, tal como para qualquer empresa de distribuição e transporte. Quer para os pedidos online, quer para o rastreio e monitorização de encomendas, a ausência das tecnologias da informação é simplesmente inimaginável. Os nossos clientes exigem constantemente melhores e mais rápidas informações sobre a localização das suas encomendas. Dependemos de um sistema de rastreio e monitorização robusto, para que possamos informar os nossos clientes da forma mais precisa. O fluxo de transporte físico e os fluxos informáticos virtuais precisam de estar sincronizados a todos os níveis.

DHL: Uma breve história

A DHL oferece serviços integrados e soluções feitas à medida e centradas nos clientes para gerir e transportar cartas, bens e informação. A rede internacional da DHL interliga mais de 220 países e territórios em todo o mundo. A DHL também oferece competências sem paralelo em termos de transporte expresso, aéreo, marítimo e terrestre, soluções logísticas por contrato e ainda serviços de correio internacionais. O Grupo gerou receitas superiores a 46 mil milhões de euros em 2009.

A DHL centralizou os serviços internos na “DHL Global Business Services”, que suporta todo o Grupo e todas as unidades de negócio no mundo inteiro, incluindo as Operações Financeiras, TI, RH e Aprovisionamento. Esta consolidação permite à empresa aumentar a flexibilidade comercial, melhorar a qualidade do serviço e tirar partido de economias de escala e benefícios de custos.

Alguns números relevantes

125 000 funcionários em todo o mundo

8 milhões de clientes

Presença em 220 países

Frota aérea de 350 aviões

Frota de 75 000 veículos

4700 escritórios

Além disso, a consolidação é uma tendência mundial no sector do transporte e distribuição, que tem por objectivo aumentar a flexibilidade comercial e melhorar a qualidade do serviço.

A nossa estratégia logística baseia-se na harmonização da actividade em todos os países europeus com menos fornecedores. Para tal, começando no aprovisionamento, estamos a fechar negócio com os fornecedores da nossa preferência que são capazes de nos ajudar em diferentes mercados geográficos. Até hoje, cada país onde a DHL estava activa era servido por diferentes integradores de sistemas, a operar separadamente uns dos outros. A Zetes foi escolhida como um dos fornecedores preferidos nos treze países europeus onde tem representação legal.

O que vos levou a optar por um número limitado de parceiros preferidos?

Erik Brager O objectivo é reduzir os custos directos e indirectos, evidentemente. Os custos directos são óbvios: se comprar grandes quantidades do mesmo produto ao mesmo tempo, o preço baixa. Contudo, muitas empresas que operam a uma escala internacional tendem a esquecer que o processo de



Os nossos clientes exigem constantemente melhor e rápida informação

aprovisionamento também envolve muitos custos indirectos. Se o processo de aprovisionamento for descentralizado, tem de se investir muito tempo e esforços repetidos na selecção de fornecedores e na gestão das numerosas relações com os mesmos (monitorizar a capacidade de endividamento, gerir contratos de nível de serviço e pagamentos, etc.). Assim, um processo centralizado é mais rentável.

Como é que trabalham com as subsidiárias para implementar este projecto?

Erik Brager No processo de centralização da DHL, damos muita importância à preservação da abordagem local nas diferentes filiais internacionais da DHL. Por conseguinte, demos especial preferência a um parceiro com ampla presença geográfica. Com esta abordagem, foi possível evitar negligenciar a *couleur locale*. Podem ser tomadas decisões centralizadas, a nível mundial, para a implementação de Auto-ID, mas estas podem ser implementadas localmente pelas subsidiárias da DHL e da Zetes para se obter um maior envolvimento e aceitação a nível local. Isto também alivia a carga sobre os trabalhadores locais: evitam-se os esforços repetidos para seleccionar fornecedores e as relações com os mesmos são geridas centralmente.

“PODEM SER TOMADAS DECISÕES CENTRALIZADAS, A NÍVEL MUNDIAL, MAS ESTAS PODEM SER IMPLEMENTADAS LOCALMENTE PARA SE OBTER UM MAIOR ENVOLVIMENTO E ACEITAÇÃO A NÍVEL LOCAL.”

As necessidades da DHL no âmbito das soluções de Auto-ID são muito vastas, quer em termos de tecnologia quer em termos do tipo de aplicações. Quais foram os critérios para seleccionar os dois fornecedores?

Erik Brager A DHL tem contratos mundiais para soluções de identificação, impressão, etiquetagem, separação, rastreio e monitorização de encomendas e outras aplicações de Auto-ID com grandes fornecedores como a ZEBRA Technologies, a DataLogic e a Motorola. De excepcional importância para a DHL foi seleccionar parceiros com experiência e conhecimentos vastos na implementação de uma abordagem integrada de Auto-ID com todos estes fornecedores em vários mercados verticais.

Quais são os desafios no sector da distribuição e transporte: perigos latentes e pontos de interesse?

Erik Brager A nível estratégico, para além da necessidade de uniformidade e standardização, destaco a crescente importância de estar constantemente a par das mais recentes tecnologias



O processo de pesquisa e compra envolve uma série de custos indirectos

para enriquecer e otimizar a oferta da DHL para o mercado. Escolhemos a Zetes como fornecedor preferido igualmente porque a empresa está bastante envolvida no desenvolvimento de soluções inovadoras e usa as tecnologias mais recentes e de mérito demonstrado, como a RFID e as tecnologias de Voz e Visão.

Erik Brager sobre a colaboração de longa data entre a DHL e a Zetes

A DHL e a Zetes partilham juntas uma história de sucesso. A primeira implementação que a Zetes realizou para a DHL data de 1990, quando a empresa instalou um sistema de leitura óptica em grande escala no centro da DHL Express no aeroporto de Bruxelas. Também noutros países a Zetes forneceu equipamento de armazém e impressoras de etiquetas. Por isso, sabíamos o que a Zetes tinha para oferecer.

Além disso, o valioso conjunto de elementos fundamentais de soluções e a especialização vertical do negócio, bem como o conhecimento dos mercados locais, foram vantagens importantes que tivemos em conta ao realizarmos a nossa escolha. A Zetes é o parceiro perfeito para fornecer uma solução global, que inclui desde a análise e o design do sistema mais adequado até à manutenção e apoio técnico em relação à solução implementada.

| MAIS INFORMAÇÃO ? | Para contactar um especialista, leia a página 11

ARMAZÉNS INTERNACIONAIS DA DIA FALAM EM UNÍSSONO

A OPTIMIZAÇÃO DE TAREFAS DE SEPARAÇÃO DE PEDIDOS EM 3 CONTINENTES COM A TECNOLOGIA DE VOZ E RFID MELHORA A SEGURANÇA E A PRODUTIVIDADE

RETALHO | ARMAZENAGEM | 3PL | MULTINACIONAIS

Com o intuito de homogeneizar os processos que representam valor acrescentado para a empresa, a DIA, uma subsidiária do grupo Carrefour, decidiu otimizar as tarefas de separação de pedidos com a solução de voz 3iV Crystal da Zetes em 3 continentes (Europa, Ásia e América Latina). Há um ano, foi desenvolvida uma combinação desta solução de voz com um sistema de RFID para controlo da separação de pedidos em Espanha. A utilização de soluções inovadoras permite à empresa aumentar a qualidade dos seus processos e oferecer ao cliente um melhor serviço. Julián Villena, director da cadeia de distribuição do grupo DIA, comenta: “Como é nossa prática habitual, todos os testes piloto realizados com sucesso em Espanha estão a ser exportados para os restantes países o mais rapidamente possível, de modo que cada uma das nossas subsidiárias fique equipada com a mais recente tecnologia.”

A demanda por soluções escaláveis à escala mundial

A DIA começou a considerar a tecnologia de voz em 2005. Até então, utilizava um sistema de radiofrequência introduzido como padrão em todos os armazéns em Espanha e noutros países. Isto permitia à empresa ter armazéns “sem papéis”, com gestão do inventário em tempo real. Contudo, depois da realização de testes piloto, chegou-se à conclusão que uma solução de voz permitiria uma evolução das tarefas de preparação de pedidos, melhorando a sua qualidade e ergonomia.

A fase piloto teve início em 2006, no armazém de Villanueva (Valladolid, Espanha), com 10 operadores. Os resultados foram satisfatórios em termos de produtividade e de simplificação dos processos, e a solução de voz foi posteriormente introduzida, de forma gradual, nos restantes armazéns do grupo em Espanha, França, Portugal e Grécia. Todas estas instalações foram levadas a cabo pelas subsidiárias locais da Zetes. A solução também foi exportada para as subsidiárias na América Latina e em Xangai, na China. Aqui, os parceiros locais da Zetes assumiram a instalação e a assistência técnica. Hoje em dia, a DIA tem cerca de 2900 operadores a trabalhar com a tecnologia de voz em 38 dos seus armazéns.

SOLUÇÃO E VANTAGENS

Voz

Software: 3iV Crystal

Processo otimizado: separação de pedidos

Instalado em: 38 armazéns em 7 países

Número de utilizadores de voz: cerca de 2900

Em combinação com RFID

Processo otimizado: controlo da separação de pedidos

Instalado em: Espanha – planeada a expansão para o resto do mundo

“A maior dificuldade ao exportar qualquer sistema deste tipo é a sua adaptação técnica aos diferentes idiomas”, afirma Julián Villena. “É por isso que foi particularmente importante poder contar com os contactos locais em cada país.” Em relação ao WMS, também é o mesmo nos 7 países onde a DIA trabalha actualmente com um sistema de voz. “A maior parte das nossas aplicações de gestão são desenvolvidas internamente”, acrescenta Villena, “para que se aproximem o mais possível do nosso modelo de negócios”.

Os operadores aprenderam a manusear os terminais de voz mais rapidamente do que o esperado e consideraram-nos muito fáceis de utilizar. Também ficaram satisfeitos com a melhoria na qualidade do seu trabalho. “Trabalhar com voz deu maior liberdade de movimentos aos nossos separadores de pedidos, uma vez que não precisam de voltar para junto da máquina para confirmar cada linha de pedido. Isto fez aumentar a segurança e a produtividade no local de trabalho.”

“TRABALHAR COM UM SISTEMA DE VOZ FEZ AUMENTAR A SEGURANÇA E A PRODUTIVIDADE NO LOCAL DE TRABALHO”

A DIA também confiou à Zetes a prestação de assistência técnica ao seu software. Cada uma das subsidiárias locais da Zetes presta este serviço no seu próprio país. A subsidiária espanhola, como iniciadora dos projectos no seu país, também fornece apoio à América do Sul e a qualquer subsidiária da Zetes que deseje colocar alguma questão.

RFID: uma tecnologia que pode ser perfeitamente integrada nos processos da DIA

Há um ano, a DIA também lançou um projecto de RFID para controlo da separação de pedidos. Antes de começar a preparação de um pedido, o carrinho é colocado numa balança e pesado. Este carrinho tem um identificador que é registado numa etiqueta. Este número, juntamente com o peso, é registado no WMS. Quando o operador termina a preparação do pedido, regressa à balança e verifica o peso total do pedido. O controlo é levado a cabo tendo em conta o peso de cada artigo, que está armazenado no sistema, e o peso do carrinho vazio. Esta consulta em tempo real do WMS da Dia informa o utilizador se a operação é válida ou inválida. Os controlos realizados no passado exigiam que o separador do pedido introduzisse vários dados manualmente. Esta tarefa não só era mais lenta e repetitiva, como também requeria outros controlos para garantir a qualidade da preparação.

“A RFID OFERECE-NOS A POSSIBILIDADE DE AUTOMATIZAR O PROCESSO DE PREPARAÇÃO DE PEDIDOS, AUMENTANDO A PRODUTIVIDADE E GARANTINDO A FIABILIDADE DOS DADOS”

Segundo Julián Villena: “A RFID oferece-nos a possibilidade de automatizar o processo, aumentando a produtividade e garantindo a fiabilidade dos dados. Devido ao tipo de operações do armazém, esta era a única tecnologia capaz de se integrar no nosso trabalho quotidiano. A nossa maior satisfação foi que, apesar da complexidade técnica e tecnológica do Projecto, a introdução e aceitação dos novos processos foram positivas, fáceis e rápidas.”

O projecto teve início no final de 2009 e, se tudo correr conforme planeado, a DIA terá o sistema de RFID instalado em todos os seus armazéns de Espanha antes do final deste ano. Ao longo do próximo ano, continuará a sua implementação em França e iniciará a sua expansão para os outros países. Uma vez que a standardização dos processos e tecnologias constitui uma das chaves para o sucesso da empresa, prevê-se que todas as suas plataformas estejam equipadas com RFID a curto prazo.

Inovar com o objectivo de melhorar os resultados e a qualidade

A melhoria do processo logístico faz parte da estratégia global do grupo de procurar continuamente novos serviços, características e formatos que se possam adaptar e melhor satisfazer os clientes, continuando a oferecer os melhores preços.

“Acreditamos que investir em tecnologia de ponta é a melhor forma de permanecer na vanguarda do sector da distribuição”, explica Julián Villena. “É por isso que tentamos inovar constantemente, com o objectivo de melhorar não só os nossos resultados, mas também a nossa qualidade. O projecto de controlo da separação de pedidos por RFID é mais um exemplo da nossa melhoria contínua.”

“APESAR DA COMPLEXIDADE TÉCNICA E TECNOLÓGICA DO PROJECTO DE RFID, A SUA INTRODUÇÃO E ACEITAÇÃO FORAM POSITIVAS, FÁCEIS E RÁPIDAS.”

Obedecendo a esta lógica, a DIA está sempre atenta às novas tecnologias para identificar as que podem oferecer as melhores vantagens. Entre outros projectos, está a investigar, em parceria com a Zetes, novas utilizações para a RFID, de modo a otimizar os seus processos.



Os operadores aprenderam a trabalhar com os terminais de voz mais rapidamente que o esperado e consideram-nos fáceis de utilizar

“Iniciámos a cooperação com a Zetes à luz da nossa avaliação positiva da sua experiência na instalação de projectos de voz. Os seus conhecimentos de outros tipos de tecnologias, bem como o facto de procurarem encontrar sempre as melhores soluções para as necessidades dos seus clientes, levaram-nos a decidir recrutar o seu apoio para os nossos projectos futuros. Devido à homogeneização dos processos, a rede europeia de subsidiárias da Zetes também constitui um factor essencial, bem como a sua parceria com integradores de sistemas noutros continentes”, conclui Julián Villena.

Visão geral da DIA

52 000 funcionários

Presença em 8 países:

Opera em Espanha, Grécia, Turquia, Argentina, Brasil e China com o nome DIA

Opera em Portugal com o nome Minipreço

Opera em França com os nomes Ed e DIA

46 centros de distribuição com uma superfície total de 900 000 m²

6 475 estabelecimentos

| MAIS INFORMAÇÃO ? | Para contactar um especialista, leia a página 11

DADOS INCONSISTENTES CUSTAM AOS RETALHISTAS INGLESES E AOS SEUS FORNECEDORES 1.4 BILIÕES DE LIBRAS AO ANO

OS PRINCIPAIS RETALHISTAS DO REINO UNIDO E OS SEUS FORNECEDORES PODERÃO PERDER POR ANO ATÉ 1% DAS RECEITAS



Alan Braithwaite, professor na Escola de Gestão de Cranfield

RETALHO

Numa investigação realizada pela LCP Consulting e pela Cranfield School of Management, estima-se que a inconsistência entre os dados dos principais retalhistas de mercearias do Reino Unido e dos respectivos fornecedores esteja a custar anualmente cerca de 1 por cento das receitas, ou seja, 1,4 mil milhões de libras (1,6 mil milhões de euros). Este valor é significativamente superior ao previsto num relatório recente da GS1 UK e da Cranfield School of Management, que estimava que a perda de receita se situaria nos 200 milhões de libras (231 milhões de euros) por ano.

O Professor Alan Braithwaite e o Professor Richard Wilding, co-autores do estudo, ambos da Cranfield School of Management, compilaram as suas pesquisas aplicando estatísticas Seis Sigma aos resultados do estudo da GS1. Identificaram níveis extraordinários de imprecisão nos dados dos retalhistas publicados pela GS1 – 29 000 vezes pior que Seis Sigma –, sugerindo que um em cada 10 elementos de dados está incorrecto, o que resulta numa inconsistência geral dos registos de dados (GTIN) de 80%.

Os cálculos do Professor Braithwaite identificaram em maior detalhe as alavancas de desempenho comercial associadas a um retalhista e mostraram como podem ter impacto no desempenho de cada empresa. De acordo com a sua experiência, o rigor dos dados deixa muito a desejar, com erros em dimensões físicas, preços e parâmetros operacionais como o enchimento

de prateleiras, as quantidades abastecidas e as quantidades encomendadas. E por detrás deste problema está um grande custo de oportunidade. Ele aconselha as empresas a analisarem os processos de gestão dos dados principais, bem como os métodos de identificação e recolha de dados.

“Os business cases do investimento em sistemas e processos de identificação podem ser maiores do que o esperado, estes elementos do backroom são cruciais”, afirma o Professor Alan Braithwaite. “Não se trata de ter de investir os custos operacionais para acertar; trata-se, sim, de orientar a organização e implementar processos e indicadores chave de desempenho adequados – e a experiência mostrou que quando é melhor, também sai mais barato.”

O Professor Richard Wilding comentou: “Os níveis de falta de rigor relatados e os custos que acarretam são preocupantes. Isto verifica-se especialmente no contexto dos enormes investimentos que os grandes retalhistas fizeram na identificação de produtos, recolha de dados e integração da cadeia de distribuição, e da ênfase que muitas empresas colocaram nos métodos lean e Seis Sigma.”

Da perspectiva da Zetes, este estudo confirma a importância de implementar uma recolha de dados precisa e em tempo real em toda a cadeia de distribuição. Visibilidade é a palavra de ordem na comunidade do retalho, com as empresas a procurar operar uma cadeia de distribuição just in time com gestão do inventário em tempo real. Mas, embora exista tecnologia para alcançar a precisão de recolha de dados Seis Sigma num sistema ERP, esta pesquisa realça a forma como os processos de gestão de dados inadequados irão limitar os potenciais benefícios colhidos. Os retalhistas devem estar cientes disto no início de um projecto e levar a cabo análises, quer antes de realizar o investimento quer posteriormente, de forma regular.

Para resumir este problema, a LCP recomenda 8 passos para melhorar o nível de rigor dos dados

1. Medir o desempenho real – continuamente.
2. Em dimensões físicas, utilizar equipamento de medição para recolher os dados que faltam aquando da recepção dos bens.
3. Monitorizar e analisar os ajustes dos dados.
4. Implementar um processo de auditoria perpétua.
5. Aplicar o enquadramento para identificar potencial de valor e focar-se nas grandes oportunidades.
6. Melhorar sistematicamente os Processos para gerir as entradas.
7. Incorporar a precisão Seis Sigma em indicadores chave de desempenho multifuncionais e responsabilizar toda a gente pela qualidade dos dados.
8. Automatizar o alinhamento dos dados, sempre que possível.

Clique aqui para descarregar uma cópia do relatório completo da investigação (www.zetes.com/data-accuracy).

MAIS INFORMAÇÃO ? | Para contactar um especialista, leia a página 11

RAR CONTROLA A RASTREABILIDADE DOS PRODUTOS

A RAR AÇÚCAR MELHOROU A EFICIÊNCIA DOS SEUS PROCESSOS LOGÍSTICOS IMPLEMENTANDO UMA SOLUÇÃO DE RASTREABILIDADE

ALIMENTAÇÃO E BEBIDAS | PRODUÇÃO

A RAR Açúcar foi constituída em 1962, em resultado da concentração de 9 pequenas unidades de Refinação de Açúcar existentes no Norte do País. Durante os anos 70 e 80, a RAR empreendeu, não obstante as vicissitudes atravessadas pelo País nessa época, uma expansão da sua actividade e a diversificação para outras áreas, com a criação de numerosas empresas, que formam hoje o GRUPO RAR.

Detendo hoje uma capacidade produtiva superior a 130.000 t/ano, a RAR Açúcar enfrenta o século XXI com a determinação de ser uma referência no mercado ibérico, com produtos e serviços inovadores e com uma aposta clara na qualidade. Nos últimos anos, assistiu-se a uma adequação progressiva da empresa às novas realidades do mercado, modernizando os seus processos de fabrico, de gestão e implementando modernas tecnologias.

Estrategicamente, a RAR Açúcar decidiu aumentar a sua capacidade e melhorar a eficiência dos seus processos logísticos. Estas orientações implicaram um aumento considerável na capacidade no armazenamento, no fluxo logístico e no tratamento de informação relacionada, que era feito de forma manual.

Devido às necessidades de implementação do novo modelo de processos de supply chain, foi considerado crítico a colocação em funcionamento dos seguintes dois processos:

I. Sistema de rastreabilidade

- Implementação de um sistema de rastreabilidade de produtos baseado na identificação unívoca de cada palete (SSCC) de produto acabado, através da colocação de uma etiqueta contendo toda a informação relevante a especificar. Os códigos de barras permitirão a automatização dos registos posteriores ao nível do armazém de produto acabado e expedição.
- Implementação de soluções com o grau de automatismo adequado a cada um dos conjuntos paletizadora/envolvedora existentes na área de embalagem/ensaque.

II. Sistema de mobilidade para operações de armazém e expedição

Sistema baseado em terminais móveis (RF/Wireless) que serão instalados nos empilhadores ou transportados pelos operadores do armazém de produto acabado/ expedição para permitir efectuar todas as operações/registos de armazém e logística

Continua na página 12

MAIS INFORMAÇÃO ?

WWW.ZETES.PT/GLOBE7

QUEM ESTÁ A BENEFICIAR COM A AUTO-ID?

SYSTÈME U

O retalhista francês Système U está a operar com a solução de voz 3iV Crystal e com os terminais Motorola VOW e WT4090 para a optimização do picking, cross-docking e operações de inventário.

FLORAHOLLAND

A maior leiloeira de flores do mundo usa a solução de voz para processos específicos de picking durante a recolha de encomendas.

SEACHILL

Seachill e Zetes ganham o prémio do Institute of Logistics and Transport para o projecto verificação de expedição através da utilização da solução da Visidot.

REGATTA

O líder Inglês em marcas de desporto ao ar livre Regatta, investiu em wireless no armazém e em soluções de mobilidade de hardware, conseguindo melhorar a precisão das existências de stock e a disponibilidade das prateleiras, eliminando assim os erros de contagem de stock e contribuindo para um picking mais exacto.

AGENDA

SAP EWM EVENT
24 NOVEMBRO 2010
SAP Nederland
's-Hertogenbosch
The Netherlands

DHL INNOVATION DAY
1 DEZEMBRO 2010
DHL Innovation Centre
Troisdorf
Germany

LOGIMAT
8-10 FEVEREIRO 2011
Neue Messe
Stuttgart
Germany

LOGISTICS LINK SOUTH
15-16 FEVEREIRO 2011
Sandown Park, Portsmouth Road
Esher, Surrey
United Kingdom

CONTACTE UM ESPECIALISTA

PROJECTOS MULTINACIONAIS
Jan Vermeesch
VP Multi-National Accounts
mna@zetes.com
+32 475 230 716

SOLUÇÕES DE VOZ
Sathish Sastry
Head of Zetes Voice Innovation Centre
sathish.sastry@zetes.com
+31 20 888 41 66

APLICAÇÃO DE ETIQUETAS
Jean-Jacques Schormans
General Manager 3i P&A Innovation Center
j.schormans@zetes.com
+32 475 81 83 83

BIOMETRIA
Ronny Depoortere
Senior VP Zetes Pass
ronny.depoortere@zetes.com
+32 2 728 37 11

CONTACTOS GERAIS
+32 2 728 37 11
sarah.dheenede@zetes.com

NOTÍCIAS



de expedição, nomeadamente: entradas de stock de produto acabado, transferências e correcções de stock de produto acabado, picking/packing de produto acabado para encomendas de cliente e carga de encomendas de cliente.

Para o fornecimento da solução, a RAR optou trabalhar com a Zetes Burótica, por tratar-se de um especialista pan-europeu em identificação automática de bens e pessoas, com uma vasta experiência e já com provas dadas no mercado.

“Escolhemos trabalhar com a Zetes Burótica devido à capacidade de apresentarem a solução global de rastreabilidade e mobilidade integrada com SAP, bem como por terem demonstrado conhecimento e experiência em casos similares”, justificou o Engº Bruno Cima, Coordenador de Logística da RAR Açúcar.

“A solução de rastreabilidade é composta pelo sistema de P&A (Print&Apply) e software CBP integrado com o sistema SAP R/3. A solução de Mobilidade consiste na inclusão do software OCS com o SAP R/3, terminais RF e infraestrutura wireless”, explicou o Engº Bruno Cima.

O esquema da solução funciona da seguinte forma:

I. Sistema de rastreabilidade

- Implementação de dois postos automáticos de identificação de paletes
 - a. Leitura automática do produto via leitores industriais fixos de código de barras
 - b. Geração do SSCC e sua interligação com o sistema SAP R/3 via o software CBP da Zetes
 - c. Impressão e aplicação de etiqueta de palete em duas faces
- Implementação de cinco postos de impressão manual
 - a. Tem a mesma funcionalidade que os postos automáticos, só que a identificação da paleta é feita via leitor de código de barras ligado a um PC e a geração da etiqueta é feita numa impressora tradicional de código de barras

II. Sistema de mobilidade

- Infraestrutura wireless
- Terminais de RF com capacidade de leitura da etiqueta de palete por parte do operador, quer quando está no empilhador ou fora.
- Implementação dos vários processos via o software OCS, que interage com os operadores via os terminais RF e que está interligado com o sistema SAP R/3. Exemplos de processo implementados:
 - a. Entrada de produção
 - b. Expedição
 - c. Abastecimento linha
 - d. Inventário
 - e. Movimentos palete
 - f. Criação de paletes
 - g. Recepção de compra

O tempo de implementação deste projecto foi de cerca de 4 meses.

Os benefícios resultam fundamentalmente da melhoria dos processos de registo, conferência e monitorização das operações de armazenagem de produto acabado e logística de expedição, traduzindo-se na eliminação ou redução de tarefas de baixo valor acrescentado e na automatização de algumas operações:

- Eliminação das actividades diárias de conferência de armazém e cargas;
- Eliminação dos registos diários de produção;
- Eliminação dos registos de expedição associados aos lotes e quantidades;
- Validação automática das cargas e dos produtos atribuídos a cada expedição;
- Registos automáticos e mais eficientes de entrada em armazém, transferências, paletes multi-produto, picking e carga;
- Distribuição do trabalho de expedição pelos diversos operadores;
- Gestão de localizações com sistema FIFO.

“Os benefícios foram imediatamente sentidos na RAR Açúcar, dando resposta aos requisitos de mercado e dos clientes. Relativamente à rastreabilidade dos produtos na cadeia abastecimento os objectivos foram facilmente atingidos. O mesmo se aplica ao nível de eficiência dos processos”, concluiu o Engº Bruno Cima.

| MAIS INFORMAÇÃO ? | Para contactar um especialista, leia a página 11