

Caso de éxito

## Mission Foods



### Resumen

Sector: Bienes de consumo

Aplicación: Entrega directa en tienda

## Triple jugada: Mission Foods utiliza terminales con tres radios para garantizar la distribución de productos frescos

El auténtico sabor azteca combinado con una distribución de vanguardia han ayudado a Mission Foods a convertirse en uno de los productores de tortillas más importante del mundo. Las tortillas, las papas, los tacos y otros productos de la empresa con sede en Texas se encuentran disponibles en todo el país y el mundo. Mission Foods fabrica productos los siete días de la semana y ha sido una empresa innovadora en operaciones de ruta para mantener frescos sus productos y distribuirlos de manera eficiente.

Mission Foods comenzó a utilizar terminales por lote en sus rutas en 1988, y Eduardo Valdes, vicepresidente de TI, tuvo la visión precursora de utilizar terminales avanzadas y tecnología inalámbrica para preservar y extender la ventaja de distribución de entrega directa en tienda de la empresa. Pero, recién cuando Intermec Technologies presentó su terminal portátil serie 761 que podía admitir simultáneamente tres formas de comunicación inalámbrica, Valdes supo que podría concretar su visión de la automatización de rutas.

“Escribí las especificaciones de lo que quería en 1996, incluida la comunicación inalámbrica de banda ancha. La tecnología aún no estaba desarrollada. Era poco confiable, de gran volumen y muy costosa”, dijo Valdes. “La terminal 761 de Intermec era justo lo que había estado esperando”.

El cambio más importante que Mission había planificado para las operaciones era poner a disposición la conectividad inalámbrica de banda ancha para sus cerca de 2,000 distribuidores independientes de EE. UU. de manera que los datos de facturación y entrega se pudieran registrar en las oficinas centrales de Mission en tiempo real. Previamente, los distribuidores independientes que utilizaban el equipo anterior enviaban la información en intervalos aleatorios o entregaban la documentación al final del día. Además, Valdes quería que los distribuidores independientes imprimieran y emitieran las facturas en las instalaciones del cliente mediante la transferencia de datos desde el dispositivo portátil a las impresoras inalámbricas conectadas por Bluetooth. También buscaba una conexión por estándar 802.11b en el dispositivo portátil para utilizarla en las instalaciones de Mission Foods.

## El nuevo sistema

Intermec ayudó a Mission Foods a redesarrollar sus aplicaciones de entrega directa en tienda basadas en DOS para ejecutarlas en la terminal 761, que utiliza el sistema operativo Microsoft Windows Mobile Pocket PC. "Nuestro programador que diseñó el software original no estaba totalmente decidido a implementarlo", dijo Valdes. "Se entusiasmó mucho cuando conoció todas las capacidades que podía aprovechar con Pocket PC y las nuevas terminales".

Para los distribuidores independientes que querían el equipo, el sistema nuevo resultó ser muy similar a la versión anterior de manera que hubo una pequeña curva de aprendizaje. Con el nuevo sistema, al efectuarse la entrega, el cliente firma directamente en la pantalla táctil de la terminal 761 de Intermec. La captura de firma activa automáticamente una transmisión inalámbrica que envía los datos de facturación a Mission Foods mediante la red Cingular Wireless GPRS. Si el distribuidor independiente se encuentra fuera del área de cobertura de la red en el momento de la entrega, el sistema reintentará automáticamente el envío de datos. Si no se ha enviado ninguna transacción cuando los distribuidores independientes regresan al almacén, la LAN inalámbrica se utiliza para enviar los datos desde la terminal 761 mediante la conexión 802.11b.

La mayoría de las transacciones se reciben a través de la red Cingular, que proporciona una comunicación bidireccional que Mission puede utilizar para enviar actualizaciones de archivos y mensajes a los distribuidores independientes. El mayor

beneficio que obtiene Mission Foods de la conectividad inalámbrica de banda ancha es la recepción de la confirmación de entrega en las oficinas centrales en tiempo real.

"Nuestros distribuidores son contratistas independientes. Antes teníamos que esperar a que los distribuidores establecieran una conexión por módem para descargar las facturas y obtener una actualización, o bien teníamos que esperar a que vinieran a la oficina. En algunas ocasiones, recibíamos el pago de los clientes antes que la factura, lo que generaba discrepancias y era difícil de procesar", dijo Valdes.

La documentación que se entregaba se escaneaba para su procesamiento electrónico. El departamento de procesamiento de imágenes de Mission Foods solía escanear cerca de 30,000 documentos por día pero esa cifra se ha reducido desde que los datos, con firmas capturadas electrónicamente, se envían a través de la comunicación inalámbrica de banda ancha.

El distribuidor independiente produce una factura firmada para el cliente mediante el envío de un comando de impresión a través de Bluetooth a la impresora portátil PW40 de Intermec que transporta con él. Las impresoras portátiles con Bluetooth ahorran tiempo ya que los distribuidores independientes no necesitan trasladarse hasta las impresoras montadas en los camiones para crear las facturas. Además, Mission espera ahorrar cerca de \$30,000 por año ya que el costo de los consumibles para las impresoras PW40 son menores que los costos de los formularios que se utilizaban previamente.

"Para lograr esto, aproveché todos los servicios que ofrecía Intermec", dijo Valdes. "Trabajamos con los ingenieros que nos ayudaron a migrar nuestra aplicación de seguimiento de rutas de DOS a las nuevas terminales Pocket PC. El centro de control logístico cargó el software y configuró cada uno de los dispositivos de manera que estuvieran listos para ser utilizados inmediatamente. Los especialistas en consumibles nos ayudaron a rediseñar nuestros formularios y a buscar el mejor papel para las nuevas impresoras portátiles. Afortunadamente, todas las personas de Intermec fueron muy amables. De lo contrario, este proyecto habría sido mucho más difícil".

## Incremento del servicio y disminución del soporte

"Ahora recibimos menos llamadas de soporte y todos están bastante más relajados", dijo Valdes. "A pesar de que hemos agregado aproximadamente 200 rutas desde que comenzó la implementación, no necesitamos incorporar empleados para el procesamiento de la documentación ni para el soporte técnico del sistema nuevo. De hecho, cuando se trata de operaciones de escaneo de documentos, podemos realizar todas las tareas con menos empleados".

Y lo que es más importante, el nuevo sistema también ha mejorado el servicio y las operaciones en ruta. Los distribuidores independientes demoran menos en completar las entregas y las facturas son más precisas.

"Sentimos que este año estamos brindando un mejor servicio a los distribuidores independientes y a los minoristas gracias a los sistemas de Intermec", dijo Valdes. "Nuestro negocio cambia rápidamente. A veces necesitamos realizar cambios con rapidez porque el cliente necesita algo más. Nos hemos posicionado con una terminal que puede crecer al ritmo de nuestra empresa y nos permite ser más proactivos y tener mayor capacidad de respuesta a las necesidades de nuestros clientes".

**Norteamérica**  
**Officinas corporativas**  
6001 36<sup>th</sup> Avenue West  
Everett, Washington 98203  
(EE. UU.)  
Teléfono: (425) 348-2600  
Fax: (425) 355-9551

**Norte de Latinoamérica**  
**Officinas Centrales**  
**México, Centroamérica**  
**y Región Andina**  
Tamaulipas #141, 1<sup>o</sup> Piso  
Col. Hipódromo Condesa  
C.P. 06140  
México, D.F.  
Teléfono: (52 55) 5241 4800  
Fax: (52 55) 5211 8121

**Sur de Latinoamérica**  
**Oficina central**  
**Argentina, Brasil, Chile,**  
**Paraguay y Uruguay**  
Rua Samuel Morse, 120  
9<sup>o</sup> andar - Edificio Itaju  
Brooklin Novo  
Sao Paulo - SP  
Brasil  
CEP 04576-060  
Teléfono: (+55 11) 3711.6770  
Fax: (+55 11) 5502.6780

**Internet**  
latam.intermec.com  
  
Intermec en el mundo:  
www.intermec.com/locations

**Atención a nuevos clientes**  
**Latinoamérica:**  
Teléfono: 01800 490 4990

Copyright © 2007 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 EE. UU. - 611717-02B 02/07



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