



## Caso real



Sede de Motorola BCS en Hosham/Filadelfia (EE UU).

En Motorola BCS, un sistema inalámbrico de captura de datos suministrado por Intermec ha reducido considerablemente los costes del análisis de datos y de la gestión de reclamaciones en período de garantía.



Captura de datos mediante el sistema Intermec Antares 2425 Trakker durante la gestión de garantías.

### Motorola BCS

Desde principios de los años cincuenta, FUBA Communications Systems GmbH, con sede en Bad Salzdetfurth (Alemania), ha crecido hasta convertirse en uno de los principales proveedores de soluciones de telecomunicaciones y tecnología de cable de banda ancha.

En febrero de 1999, FUBA Communications Systems fue adquirida por General Instruments, de Filadelfia, una de las compañías líderes del mundo en este mercado, con una facturación de unos 6.000 millones de dólares. Tras la próspera fusión de General Instruments con Motorola, la compañía cuenta con 130.000 trabajadores en todo el mundo y registra una cifra de negocio de 37.000 millones de dólares. La reestructuración de la compañía prevista para el año 2002 convertirá a "FUBA Communications Systems GmbH" en "Motorola BCS" (Broadband Communications Sector, sector de comunicaciones de banda ancha), filial de Motorola Deutschland GmbH.

Los componentes digitales para el mercado de distribución profesional (por ejemplo, cabezas de red para telecomunicaciones y amplificadores punto a punto) se producen en la planta de Bad Salzdetfurth. La estrategia de la compañía está basada en las previsiones que apuntan a un rápido incremento de la "digitalización",

sobre todo en Alemania, junto con un uso creciente de Internet a través de cable de banda ancha. Hasta ahora, esta infraestructura está dirigida a un ámbito paneuropeo, si bien existe en los EE UU desde hace algún tiempo. Motorola suministra al mercado estadounidense los productos correspondientes, además de aportar la experiencia y la capacitación tecnológica necesarias. Así pues, la gama completa de productos Motorola estará al mismo nivel que la gama local de productos de Bad Salzdetfurth.

Normalmente, se podría establecer un contrato con un operador de cable para equipar digitalmente varios cientos de miles de hogares en el estado de Renania del Norte-Westfalia, por ejemplo. Toda la gama de equipos Motorola estaría disponible para este proceso, lo que evidencia los logros de Motorola BCS, líder de esta tecnología. Por otra parte, la serie de funciones que se desempeñan en la planta de fabricación de Bad Salzdetfurt se complementa con un departamento de I+D y una infraestructura de logística.

"Nuestros clientes nos exigen cada vez con más frecuencia que estemos en disposición de ofrecerles en todo momento información sobre productos, pedidos, compradores, fechas de envío y de entrega", explican el responsable de calidad Detlef Draft y el responsable de TI Giesbert Binder.

"Para responder a esas necesidades, hemos decidido utilizar un sistema completo de códigos de barras Intermecc. La captura de datos por medios inalámbricos nos permite reaccionar de un modo ágil y flexible a todas las demandas".

Cada producto, como, por ejemplo, un complicado y costoso bastidor de 19 pulgadas, recibe un número de serie que corresponde a un estándar mundial de Motorola BCS. Los números de serie de los productos se generan en América y constan de número de artículo, lugar y fecha de producción. Por lo tanto, es posible evitar la lectura de códigos de barras ajenos, ya que el sistema Trakker Antares los excluirá tras comprobarlos. El número de serie de cada producto se introduce mediante lectura óptica, junto con los datos de la nota de entrega, en el momento en que se envía el artículo.

El número exacto de productos y el consignatario se registran en la nota de entrega, y el número de ésta se introduce en el sistema. A partir de esa información, la aplicación espera la lectura del código de barras de cada producto. A la hora de realizar el envío, el encargado de gestionar los pedidos procesa la nota de entrega según el procedimiento y la aplicación almacena los datos. Para la transmisión de datos por vía inalámbrica se emplean dos puntos de acceso de Intermecc.

En esta fase, los usuarios del sistema están conectados en línea a un servidor UNIX situado en Fort Worth, Texas (EE UU). Paralelamente, en segundo plano se ejecuta una emulación Telnet



de un sistema de seguimiento de garantías que interconecta las plantas de BCS de todo el mundo.

Representantes del equipo de Motorola BCS nos dan su opinión: "Ahora descubrimos muchas ventajas con respecto a la solución original de la empresa. Antes sólo podíamos determinar la fecha de producción a partir del número de serie, pero nunca la fecha real de envío, en la que también está basada la garantía que se ofrece desde nuestra planta. Esto daba lugar a no pocos conflictos con clientes en torno a las garantías. En situaciones así, y por motivos comerciales, nos veíamos obligados a asumir el coste de reparaciones de productos que se encontraban claramente al margen de nuestras condiciones de garantía".

En comparación con los procedimientos anteriores, Motorola disfruta de un considerable potencial de ahorro por lo que se refiere al análisis de datos en un sistema de ámbito mundial. Por ejemplo, para el procesamiento de las garantías existe una única aplicación basada en Oracle para toda la organización Motorola BCS, que utiliza una base de datos global única y prescinde de los sistemas distribuidos.

El almacenamiento del 80% de los productos listos para el envío ha sido subcontratado a la empresa transportista Rhenus, con sede en Hildesheim, que también cuenta con sistemas Trakker Antares y un punto de acceso de Intermecc. El tratamiento de los pedidos es idéntico en ambas compañías. A través de una conexión en línea con Bad Salzdetfurth, los datos circulan por una línea directa hasta Filadelfia, desde donde se enrutan hasta Fort Worth utilizando la red propia de Motorola.

Motorola especificó en EE UU el tipo de equipo: se optó por un sistema Intermecc, debido a sus características técnicas. En esta aplicación de ámbito mundial, todos los empleados de Motorola trabajan con equipos idénticos, incluso los de las dos grandes plantas de producción de México,

que cuentan con más de 5.000 trabajadores. Cualquier dispositivo dentro del contexto de esta aplicación se puede intercambiar sin ningún problema y la asistencia en materia de software está garantizada de forma exclusiva por el personal de Motorola en EE UU.

La aplicación fue diseñada especialmente para la pantalla Antares, con un formato de 16 líneas de 20 caracteres. La disposición del teclado alfanumérico fue considerada como la más adecuada, dado que todos los caracteres resultaban accesibles con la primera pulsación de una tecla, lo que se convirtió en uno de los principales argumentos para introducir el sistema Intermecc Trakker Antares. El acceso a la aplicación se lleva a cabo mediante una contraseña y un nombre de usuario. Con la excepción de un número limitado de controles de menú, toda la información que se presenta en la aplicación (como los números de los artículos y las cantidades) es numérica.

Cabe destacar que el todo el sistema fue configurado en Bad Salzdetfurth sin necesidad de que interviniera personal de asistencia local y que se puso en marcha en un plazo muy breve.

## Intermecc

Para obtener más información:

**900.900.365**

Intermecc Technologies S.A.  
Ronda de Valdecarrizo 23  
28760 Tres Cantos (Madrid)  
Tel: +34 91 806 0202  
Fax: +34 91 804 2221  
[www.intermecc.es](http://www.intermecc.es)

**Norteamérica**  
Sede central  
6001 36th Avenue West  
Everett, Washington 98203  
(EE UU)  
tel: 425 348 2600  
fax: 425 355 9551

**Sistemas y soluciones**  
550 2nd Street S.e.  
Cedar Rapids, Iowa 52401  
(EE UU)  
tel: 319 369 3100  
fax: 319 369 3453

**Consumibles**  
9290 Le Saint Drive  
Fairfield, Ohio 45014  
(EE UU)  
tel: 513 874 5882  
fax: 513 874 8487

**Sedes principales para Europa, Oriente Medio y África**  
Sovereign House  
Vestern Road  
Reading, Berkshire RG1 8BT  
Reino Unido  
tel: +44 118 987 9400  
fax: +44 118 987 9401

**Gotemburgo**  
Idrottsvägen 10  
P.O. Box 123  
SE-431 22 Mölndal  
Suecia  
tel: +46 31 86 9500  
fax: +46 31 86 9595

**Asia Pacífico/Latinoamérica**  
Hong Kong  
26-12 Shell Tower  
Times Square  
1 Matheson Street  
Causeway Bay  
Hong Kong  
tel: 852 2574 9777  
fax: 852 2574 9725

**Singapur**  
25-16 International Plaza  
10 Anson Road, 079903  
tel: 65 324 8391  
fax: 65 324 8393

**Australia**  
Level 7, 200 Pacific Highway  
Crows Nest NSW 2065  
Australia  
tel: 61 2 9901 2065  
fax: 61 2 9954 6300

**Sudamérica y México**  
2572 White Road  
Irvine, California 92614  
tel: 949 975 1905  
fax: 949 975 1913

**Internacional**  
Documento de fax  
Servicio de recogida  
800 755 5505  
(Sólo Norteamérica)  
tel: 650.556.8447

**Internet**  
[www.intermecc.com](http://www.intermecc.com)

**Ventas**  
800.347.2636  
(llamada gratuita en Norteamérica)  
tel: 425.348.2726

**Servicio y asistencia**  
800.755.5505  
(llamada gratuita en Norteamérica)  
tel: 425.356.1799

Copyright © 2002 Intermecc Technologies Corporation. Reservados todos los derechos. Intermecc es una marca registrada de Intermecc Technologies Corporation. Otras marcas pertenecen a sus propietarios respectivos. Impreso en EE UU. 000000-02A 00/01

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