

Historia de éxito

PAQUETEXPRESS

¿Dónde está
mi envío?



Industria: Sector de Transporte y Logística

PAQUETEXPRESS incorpora tecnología de código de barras para rastrear los envíos y dar un mejor servicio a sus clientes.

Sobre PAQUETEXPRESS

PAQUETEXPRESS nace el 26 de octubre de 1986 como la primera empresa de paquetería y mensajería en los Mochis Sinaloa, con una visión de negocios y espíritu de servicio.

Satisfacer las necesidades de paquetería y mensajería en el país ha sido un reto que año con año ha mejorado para continuar en la preferencia de los clientes, y lograr oportunidades de entrega gracias a la calidad, servicio e innovación que ofrece.

Los servicios de PAQUETEXPRESS son:

- Guías para envíos con servicio de flete por cobrar (pago en destino).
- Guías prepagadas aéreas y terrestres con entrega de mercancías a domicilio del cliente destino.
- Recolección de mercancías en el domicilio del cliente origen.
- Servicios electrónicos:
- Documentación en línea
- Rastreo electrónico
- Historial de eventos
- INFOEXPRESS
- Info-móvil
- Seguridad de Patrimonio, el cual consiste en asegurar la recolección y entrega a domicilio con un Sistema de Localización Satelital (GPS), único sistema digital que

permite identificar la ubicación de todas las unidades.

Además del rastreo electrónico vía Internet y tiempos de entrega de 24 a 96 horas, dependiendo del origen y del destino, cuenta con un acuse de recibo con firma electrónica, el cual da seguimiento completo a la mercancía.

Hoy, PAQUETEXPRESS cuenta con 1,390 empleados y 39 sucursales en México. Brinda ventajas competitivas a sus clientes, que la posicionan como una empresa innovadora y orientada a la satisfacción de los mismos. Su calidad en el servicio está sustentada por su personal altamente especializado y el empleo de tecnología de punta.

El Reto

- Asegurar la visibilidad de la mercancía a lo largo del proceso de envío y recepción de la misma, a través de un sistema de captura automática de datos.
- Integrar los procesos de los servicios 100% en línea, garantizando el rastreo en tiempo real tanto de las entregas como de la recolección a domicilio.

La Solución

- Terminales móviles 710, 740 y CN3 de

Intermec e impresoras 782T y PB20 con rollos de papel térmico para impresión de código de barras, también de Intermec.

Los Beneficios

- Rastreo en línea de la mercancía por lo clientes, en cada uno de sus puntos a lo largo del proceso.
- Control total de información tanto interna como para los clientes, sobre el estatus de los envíos y de sus estadísticas de envíos y recepción.
- Indicadores de desempeño interno para atender y cumplir lo prometido al cliente de acuerdo a los tiempos de entrega estipulados.

“La implementación de tecnología en los servicios de paquetería y mensajería es el primer paso para cumplir y superar las expectativas de nuestros clientes.”

Ing. Julio César Mendoza Graham

Director de Sistemas de PAQUETEXPRESS

En busca de un rastreo exacto en tiempo real de cada paquete

PAQUETEXPRESS es una empresa que busca la competitividad y liderazgo en el ramo de transporte y logística mediante la exploración constante en plataformas tecnológicas. Es de esta forma que se logra un efectivo rastreo de la mercancía, lo que genera confianza y seguridad de los clientes hacia la empresa.

Con la finalidad de ser más eficiente, PAQUETEXPRESS usaba código de barras en sus guías para servicios de envío. Sin embargo, en cada documento se incluía la totalidad de paquetes, sin especificar la naturaleza de cada uno de ellos. El escáner para código de barras estaba conectado a una computadora de escritorio, lo que sólo permitía escanear el documento guía.

Esto generaba que en ocasiones, cuando se necesitaba buscar específicamente un paquete –ya fuera caja o sobre–, se encontrara su guía, pero no necesariamente la descripción del mismo y sin constancia alguna del paso logístico en que se encontraba, es decir, si se estaba en tránsito, en el almacén o ya había sido entregada.

Esta situación daba pauta a retrasos en las áreas de Logística y Operaciones,



además de una falta de información sobre las entregas y los paquetes, lo que podía ser catalogado por el cliente como un servicio deficiente. Por tal motivo, PAQUETEXPRESS decidió en el año 2002 investigar una forma de mejorar sus procesos logísticos con el objetivo de garantizar la recolección y entrega de las mercancías, manteniendo la localización exacta de las mismas, a fin de contar con información para integrar una guía segura y rastreada en tiempo real.

Esta solución permitiría a la empresa lograr mejores niveles de servicio y ahorros en tiempo para las áreas de Logística y Operaciones, además de agilizar el tráfico en cada uno de los puntos logísticos: Recepción, Embarque, Descarga y Entrega. *“Una búsqueda de modernización tecnológica, adaptabilidad y seguridad en los procesos es el primer paso para encontrar soluciones que mejoren nuestros servicios”,* precisó el Ing. Julio César Mendoza, Director de Sistemas de PAQUETEXPRESS.

“Nuestro principal objetivo era garantizar la recolección y entrega de las mercancías, evitando el extravío de las mismas, a fin de lograr una guía segura y rastreada, con localización exacta en tiempo real.”

Buscar la modernización tecnológica da herramientas para ser más competitivos

PAQUETEXPRESS buscó la implementación de una tecnología que diera solución al reto de contar con una visibilidad total de la mercancía a lo largo del proceso de envío y recepción de la misma, así como mejorar la calidad en el servicio. La respuesta fue la utilización de terminales móviles para captura automática de datos; así como el empleo del Código de Barras EAN 128, el cual es



una de las simbologías más completas, ya que puede ser aplicado en corrugados, tarimas, embarques y se usa para la identificación de una unidad logística de distribución de manera individual.

La primera acción de PAQUETEXPRESS consistió en agregar el código de barras a cada uno de los paquetes a enviar, sin diferenciar entre cajas o sobres. En el caso de mercancías voluminosas, éste se coloca en forma horizontal y vertical para lograr una mejor lectura, incluso si una de las etiquetas se llegara a dañar.

Para las terminales móviles, se valoraron tres empresas proveedoras antes de seleccionar la que realmente brindara la solución deseada. Después de un periodo de evaluación, Intermec Technologies resultó ser el indicado. *“Elegimos a Intermec por la resistencia de sus equipos, que son robustos y versátiles en su configuración, así como por las soluciones que proveyeron con respecto a los requerimientos de nuestra aplicación”,* comentó el Ing. Mendoza.

En un principio, las terminales empleadas fueron los modelos 710 y 740, junto con las impresoras 782T para la impresión de las etiquetas. Actualmente se encuentran en un proceso de actualización tecnológica, reemplazando los equipos móviles por la nueva CN3 de Intermec, equipada con tecnologías WiFi, Bluetooth



y servicios WAN de voz y datos (como 3G EV-DO o EDGE), que permiten a PAQUETEXPRESS estar en contacto con el personal de campo en tiempo real y mejorar la eficiencia y visibilidad de los activos en todas sus operaciones; así como las impresoras PB20 con rollos de papel térmicos para impresión de código de barras.

Posteriormente dieron inicio las pruebas y el montaje físico en las áreas de Logística y Operaciones donde se controlan todos los paquetes. La implementación de tecnología, en una fase inicial, se llevó a cabo en una sola sucursal; una prueba piloto que levantaría el vuelo en cuestión de cuatro meses para implementarlo posteriormente en las 38 sucursales restantes de PAQUETEXPRESS. Actualmente la empresa cuenta con aproximadamente 600 equipos en funcionamiento para sucursales y camiones de transporte. *“Intermec es una empresa que está a la vanguardia con la tecnología y es un pilar base para el desempeño de nuestra empresa”*, mencionó el Ing. Julio Cesar Mendoza.

El proceso contempló una participación activa de los empleados en la definición de los procesos, ya que ellos son los que conocen las necesidades a cubrir antes de desarrollar e implementar la tecnología.

“El rastreo eficiente que existe de cada uno de los paquetes mejora la productividad de nuestra empresa, pero sobre todo, es la satisfacción de nuestros clientes lo que nos impulsa a innovar constantemente.”



Código de barras más terminales móviles, el binomio efectivo para el rastreo de paquetería y mensajería

Una vez identificada el área de oportunidad en la logística y distribución de los paquetes al momento de recolectarlos, almacenarlos y enviarlos, empezaron a mejorar notablemente los procesos logísticos; al respecto, comentó Julio Cesar Mendoza, *“El tiempo en una empresa de mensajería y paquetería es algo muy importante, por eso necesitábamos mejorar nuestros procesos para cumplir con las entregas en tiempo y forma”*.

Dentro de los beneficios que ha obtenido PAQUETEXPRESS, se encuentran la carga y descarga de información directamente al sistema central sin necesidad de intervención humana alguna. Estas operaciones se realizan en un Centro de Distribución y son replicadas a las sucursales grandes y con mayor trasbordo de mercancías. Con esto se mantiene el control de guías y mercancías dando mayor agilidad en los tiempos de manejo de la información.

Gracias a la centralización de la información se pudo habilitar el servicio de INFOEXPRESS, un beneficio exclusivo para clientes, que mejoró en forma sustancial el servicio. La mecánica consiste en consultar en Internet información acerca de los paquetes enviados y su estatus (hora, lugar de entrega, estado de cuenta, crédito y firma electrónica de quien recibe en el punto de destino). El que las personas que reciben la mercancía firmen directamente en la terminal y que el cliente pueda consultar toda la información referente a sus envíos a través de Internet, ha contribuido a que PAQUETEXPRESS sea percibida como una empresa de vanguardia.

A través de la página web de PAQUETEXPRESS -y mediante un número de usuario y clave confidencial- los clientes pueden recibir indicadores

y rastreo de sus envíos; así como la cantidad de estos que se encuentran en tránsito. *“El control y la eficiencia que tenemos en cada envío de mercancía genera en nuestros clientes un mayor aprovechamiento de sus recursos y una mejor organización interna”*, agregó el Ing. Julio Cesar Mendoza.

La implementación del código de barras contribuyó a que PAQUETEXPRESS creciera de manera eficiente en su cobertura territorial al ofrecer sus servicios. Tan sólo en el 2002, cuando empezó la implementación, pudieron abrir cinco nuevas sucursales gracias a que contaban con los medios para dar un mejor servicio. A partir de entonces, han podido tener una expansión territorial que cubre en la actualidad 39 puntos de atención y 80 destinos, gracias a lo cual pasó de ser una empresa regional a una nacional.

Las soluciones que hoy en día ofrece PAQUETEXPRESS con el uso de tecnología de código de barras es una muestra tangible de los grandes beneficios adicionales que ésta genera. PAQUETEXPRESS cuenta hoy con un mayor panorama de expansión apoyado fuertemente en la tecnología, con una perspectiva de crecimiento de 16 sucursales para este año, además de incursionar en la mensajería aérea a partir del primer trimestre del 2008, que incluye las seis principales ciudades de la República Mexicana y que contempla al menos 70 equipos CN3 de Intermec para un rastreo eficiente de los paquetes.

“Los servicios que ofrecemos están soportados por tecnología de vanguardia basada en una plataforma de sistemas robusta, que nos permite ofrecer a nuestros clientes servicios de mensajería altamente competitivos.”



Norteamérica

Oficinas Corporativas

6001 36th Avenue West
 Everett, Washington 98203
 Tel: (425) 348-2600
 Fax: (425) 355-9551

**Intermec Technologies
 de México**

Tamaulipas 141 Piso 1
 Condesa
 México DF 06500
 Tel: +52 55 5241-4800
 Fax: +52 55 5211-8121
 Email: infomex@intermec.com
 Web: www.intermec.com.mx

México, Centro y Sudamérica

Oficinas Centrales

Newport Beach, California
 Tel: (949) 955-0785
 Fax: (949) 756-8782

Europa, Medio

Oriente y África

Oficinas Centrales

Reading, Reino Unido
 Tel: +44 118 923 0800
 Fax: +44 118 923 0801

Asia Pacífico

Oficinas Centrales

Singapur
 Tel: +65 6303 2100
 Fax: +65 6303 2199

Internet

www.intermec.com
 Worldwide Locations:
 www.intermec.com/locations

Ventas

Sin costo (solo en Estados
 Unidos): (800) 934-3163
 Estados Unidos: (425) 348-2726

Ventas OEM

Phone: (425) 348-2762

Ventas de Consumibles

Phone: (513) 874-5882

Servicio y Soporte a Clientes

Sin costo (solo en Estados
 Unidos): (800) 755-5505
 Estados Unidos: (425) 356-1799

Derechos de reproducción © 2008 Intermec Technologies Corporation. Todos los derechos reservados. Intermec es una marca registrada por Intermec Technologies Corporation. Otras marcas son propiedad de sus respectivos dueños. Impreso en México.

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

