



Sistema de intercambio de información con operadores logísticos

Problemática actual

DARLIM es una empresa con más de 35 años de trayectoria en el sector de la distribución de productos de limpieza e higiene profesional, con una amplia gama de recursos para el cliente profesional que abarca productos químicos, celulosa, útiles de limpieza, maquinaria, y un sinfín de soluciones para la limpieza y la desinfección, con un inventario de productos actual superior a las 4.000 referencias.

Para una empresa distribuidora como DARLIM, con implantación a nivel nacional, lograr un funcionamiento ágil y eficaz de su sistema logístico es clave para asegurar un mejor servicio al cliente y un aprovechamiento eficiente de los recursos. Cada día, más de 200 pedidos salen de nuestras instalaciones en Galicia y Madrid con destino a nuestros clientes en toda la Península, Baleares y Canarias. Es por ello que estamos interesados en optimizar el funcionamiento de nuestro sistema logístico, con una solución que facilite la gestión diaria de los envíos.

En la actualidad, trabajamos con una variedad de operadores logísticos:

- Transportistas autónomos: realizan las rutas de transporte asignadas cada día, para el reparto de proximidad (Galicia y Comunidad de Madrid).
- Empresas colaboradoras: sistema similar al anterior, pero operado a través de empresas externas que ponen a nuestra disposición choferes y camiones para la realización de rutas asignadas (en Galicia).
- Agencias externas: envíos a nivel nacional a través de agencias de transporte, que gestionan el reparto de pedidos en toda España.

Este sistema de funcionamiento obliga a los responsables de la logística de la empresa a un esfuerzo diario de coordinación, pues tienen que decidir el método de transporte óptimo para cada envío y controlar el flujo de información, tanto desde Darlim hacia las agencias como en el sentido opuesto.

En especial, la interrelación con las agencias externas, compañías con redes de distribución a nivel nacional y con sistemas de gestión propios, requiere de un constante intercambio de datos:



- Enviamos a las agencias los datos de los envíos: cliente, dirección de envío, bultos, peso, etc.
- Recibimos de las agencias los datos de seguimiento: estado del envío, incidencias, confirmaciones de entrega, etc. En este caso, el acceso a estos datos se realiza vía consulta de su página web, accediendo a los datos de cada envío de forma individual.

Igualmente, las decisiones logísticas tienen una implicación económica, pues el coste del envío es distinto por una u otra vía, por lo cual seleccionar un canal de envío u otro puede tener un impacto decisivo en la rentabilidad de una operación.

Requisitos de la solución

Detectadas las necesidades arriba enumeradas, se procura el diseño de una solución que permita el mejor aprovechamiento de las capacidades logísticas disponibles. Se piensa en una solución front-end, que a través de API's u otra solución técnica similar interconecte los sistemas de información de Darlim y los operadores logísticos con los que trabajamos (ERPs, páginas web, sistemas de seguimiento...), para ofrecer la información de forma ágil y sencilla. Las funcionalidades deseadas para el sistema serían las siguientes:

Pasarela de transmisión automatizada de datos de envío de los pedidos: remisión de la información recogida en el ERP de DARLIM referente al pedido a la compañía logística para su tramitación. Sería deseable el uso de algún sistema estandarizado de transmisión de información (tipo EDI), de forma que se pueda adaptar a distintos operadores, en el caso de que en el futuro fuese necesario implantar el sistema con otras agencias.

Visualización sencilla del seguimiento de pedidos: en la actualidad, la única forma de conocer el estado de un pedido es acudir al sistema web de los operadores para acceder a la información de cada envío de forma individual, o bien llamar a la agencia para conocer el estado del pedido. Dado el volumen diario de envíos, resulta imposible revisar uno a uno cada pedido para comprobar que no existen incidencias.

Sería deseable una forma de visualización integrada a través de un panel único del estado del envío de cada pedido, que ofrezca alertas en el caso de incidencias (extravíos, imposibilidad de entrega, etc), haciendo llegar a Darlim el aviso de incidencia y facilitando su resolución, permitiendo anticiparse a la posible reclamación del cliente, con la consiguiente mejora de satisfacción.

Optimización de tarifas: cada operador tiene una tarifa establecida, que generalmente se establece en función del peso del envío, el número de bultos que lo forman y la zona a la que se envía. Sería deseable que, habiendo introducido previamente las tarifas de los proveedores, el sistema propusiese la mejor opción posible para el envío de cada pedido, en función de sus características, de forma que se pueda utilizar este elemento del modo más eficiente posible.