



Caso real



NESTLÉ AQUARELSERVICE

Una fuente lleva a la siguiente: facilidad en la entrega de "grandes recipientes" con terminales 700 de Intermec

Puntos destacados

- Industria:** Distribución de bebidas
- Mercado:** Alimentación
- Aplicación:** Radio en tienda
Automatización de la fuerza de trabajo móvil
- Producto:** Terminales portátiles 700 de Intermec

Nestlé Aquarelservice es una división de Sanpellegrino S.p.A., que actualmente pertenece al grupo Nestlé.

La compañía, fundada en 2002, tiene como objetivo desarrollar la distribución de agua mineral mediante el sistema de dispensadores de agua por bidones.

Esta actividad se basa en la instalación de los sistemas dispensadores, a la que van asociados contratos de mantenimiento. Un operador sustituye los recipientes periódicamente, suministra recambios y lleva a cabo las operaciones de limpieza y saneamiento.

¿Cuál es el público objetivo? Enorme: incluye empresas,

supermercados, establecimientos comerciales y profesionales, centros sociales...

En pocos meses, la compañía se ha hecho con una cartera de 1.700 clientes, que reciben recipientes de agua y servicio de mantenimiento cada dos semanas.

¿Cómo se puede gestionar este flujo de información?

*Los **terminales portátiles 700** de Intermec se han convertido en una herramienta esencial para los repartidores.*

*Grabación de pedidos, modificaciones "in situ", impresión de notas de entrega y posibilidad de guardar el acuse de recibo. Todo ello en **tiempo real** con el terminal portátil 700 de Intermec.*



De izquierda a derecha:
Pietro Marta
(Nestlé Aquarelservice)
y Maurizio Costa
(Intermec Technologies)
muestran el uniforme que
utilizan los conductores
de reparto.



Caso real



Al igual que Sanpellegrino, Nestlé Aquarelservice forma parte de Nestlé Group SA.

Este conglomerado empresarial entró en el mercado del agua embotellada en 1992, tras adquirir el grupo Perrier, y consolidó su posición en 1998, después de la adquisición de Sanpellegrino.

Nestlé posee varias marcas de agua embotellada: San Bernardo, Vera, Levissima, S. Pellegrino, Pejo, Recoaro, Panna, Fonte Claudia.

Nestlé Aquarelservice opera desde septiembre de 2002 en Milán, en cuyo centro urbano inició la distribución de los grandes recipientes de agua antes de ampliar su actividad a las poblaciones vecinas. El objetivo es haber cubierto toda la región de Lombardía a lo largo del año 2003 y después expandirse gradualmente por toda Italia.

¿Cómo funciona la cadena de distribución? El punto de partida es un contrato que se genera a raíz de una actividad externa de televenta y que conduce a una serie de contactos.

Luego, el departamento interno de servicio al cliente se dirige a las personas de contacto, les proporciona más información y facilita un dispensador por un período de prueba de una semana.

Si el cliente queda satisfecho una vez transcurrido el período de prueba, se firma un contrato de servicio de un año de duración.

En este contrato se establece el pago mensual en concepto de alquiler y mantenimiento, que incluye también el saneamiento de la máquina.





Caso real

LA NECESIDAD

La gestión de estos contratos es compleja. El empleado de Nestlé Aquarelservice debe planificar visitas periódicas, independientemente de las necesidades del cliente y durante cada visita puede modificarse el pedido del cliente y se debe cumplimentar una nota de entrega. La idea de gestionar manualmente toda esta información fue rechazada de inmediato, por considerarse inadecuada y de ahí surgió la necesidad de que cada repartidor utilizase un terminal portátil para evitar errores en la transmisión de datos a la compañía y para simplificar todos los procedimientos relacionados con la visita.

“Con el terminal portátil 700 de Intermec, todo el proceso de gestión de las visitas es mucho más sencillo”, señaló Pietro Marta, director de la empresa. “En el terminal se carga información relacionada con las rutas que hay que realizar, así como las

cantidades previstas. El repartidor puede modificar las cantidades y suministrar productos adicionales con plena autonomía. Además, el terminal portátil permite al destinatario firmar el acuse de recibo; firma que es transferida directamente al departamento de servicio al cliente en la oficina central”.



ALGUNOS APUNTES SOBRE EL AGUA EMBOTELLADA

De acuerdo con la ley italiana, se establecen tres categorías de agua embotellada:

- Agua mineral, que procede de un acuífero o de una fuente subterránea, que posee características higiénicas especiales y que puede tener efectos beneficiosos para la salud.
- Agua para el consumo humano. Es agua potable, que puede ser tratada para modificar sus características químicas, físicas y bacteriológicas.
- Agua de manantial: recogida directamente del manantial en su estado natural y embotellada. El embotellado sólo puede realizarse en el mismo manantial.

Nestlé Aquarelservice embotella su agua a una altitud de 1.400 metros, en el municipio de Ormea (Cuneo).

Dado que se embotella en la fuente, el agua preserva toda su pureza y claridad hasta el momento de su consumo.

Contiene un residuo fijo muy reducido (es decir, pocos minerales), una característica que la convierte en un tipo de agua muy agradable y ligera. Además, apenas contiene trazas de sodio.

El control de calidad corre a cargo del laboratorio anexo a la planta, en el que se realizan análisis químicos, físicos, microbiológicos y sensoriales. Por otra parte, la rigurosa aplicación del sistema HACCP implica que todo el proceso de producción se mantiene bajo control. Tanto los manantiales como los puntos esenciales en la línea de embotellado, el producto acabado, el almacenamiento, las materias primas, el material de embalaje y las condiciones para la producción están sometidos a numerosos análisis y controles.

Según la ley aprobada en 1998, sólo el agua de manantial se puede vender en cualquier tipo de recipiente, mientras que el agua mineral debe ser distribuida en botellas con una capacidad máxima de dos litros.

Esta legislación ha permitido la proliferación de dispensadores de agua embotellada, que en Italia se denominan “fontanelle”.



Intermec Technologies Corp. es líder en el suministro global de tecnologías para la gestión de la cadena de suministro y de gestión de relaciones con los clientes (CRM) desde 1970. La compañía desarrolla sistemas inalámbricos para la captura de datos en aplicaciones y soluciones destinadas a la economía móvil. Los productos y servicios suministrados por Intermec Technologies son utilizados por clientes de distintos sectores para aumentar la productividad y la calidad de todas las actividades de la empresa, desde la gestión de la cadena de suministro hasta la planificación de los recursos corporativos. Asimismo, Intermec fue proclamada en noviembre de 2001 ganadora del premio "Microsoft Embedded Partner of the Year" en la categoría de fabricantes de equipos originales.

LAS VENTAJAS

Tras las visitas, el repartidor vuelve a colocar **el terminal de Intermec** en la cuna para transferir toda la información a la oficina central.

Además, cada uno de ellos tiene una impresora instalada en el vehículo, con la que puede imprimir la nota de entrega. Si bien esta actividad se encuentra aún en sus primeras fases, Nestlé Aquarel Service ya ha planificado la ampliación a todo el servicio de reparto y ha previsto adquirir 260 unidades en los dos próximos años. "Optamos por Intermec después de estudiar con detenimiento lo que ofrecía el mercado", añade Pietro Marta, "y los principales motivos que justificaron nuestra elección fueron la robustez del terminal y la posibilidad de recurrir a personal de atención al cliente en caso de necesidad".

El objetivo de la empresa es obtener una cuota de mercado en torno al 20%-25% (lo que representaría un total de 600.000 dispensadores) durante los próximos 4 años.

También pretenden ampliar el servicio a los hogares, lo que supondría una novedad en el mercado de consumo de agua embotellada.

Pietro Marta subraya que "gestionar estas operaciones sin los terminales portátiles es inconcebible, ya que resultaría demasiado costoso y muy poco práctico. Con el terminal portátil 700 de Intermec hemos reducido el uso de papel, optimizado los recursos humanos y eliminado todos los errores en la transferencia de datos".



Para obtener más información
Intermec Technologies srl
 via Cialdini 37
 20161 Milano, Italia
 teléfono +39 02 66 24 051
 fax +39 02 66 24 05 58
info@intermec.it
www.intermec.it

Europe
Intermec International Inc.
European Headquarters
 Sovereign House
 Vastern Road
 Reading
 Berkshire
 RG1 8BT
 United Kingdom
 Phone: +44 118 987 9400
 Fax: +44 118 987 9401
 www.intermec.com

Benelux
 Intermec Technologies
 Benelux BV
 P.O. Box 40223
 6504 AE Nijmegen
 The Netherlands
 Phone: +31 24 372 31 00
 Fax: +31 24 372 31 95
 www.intermec.nl

Denmark
 Intermec Technologies AS
 Gydevang 21 A
 DK-3450 Allerød
 Denmark
 Phone: +45 48 166 166
 Fax: +45 48 166 167
 www.intermec.dk

Finland
 Intermec Technologies OY
 Nöykykuopuro 19C
 FI-02300 Espoo
 Finland
 Phone: +358 9 435 51 70
 Fax: +358 9 435 51 15
 www.intermec.nu

France
 Intermec Technologies SA
 Immeuble « Le Newton »
 23 Avenue de L'Europe
 F-78402 Chatou Cedex
 France
 Phone: +33 1 30 15 25 35
 Fax: +33 1 34 80 14 33
 www.intermecfrance.fr

Germany
 Intermec Technologies
 GmbH
 Schießstraße 44a
 40549 Düsseldorf
 Germany
 Phone: +49 211 536 010
 Fax: +49 211 536 0150
 www.intermec.de

Italy
 Intermec Technologies SRL
 Via Cialdini 37
 20161 Milano
 Italy
 Phone: +39 02 66 24 051
 Fax: +39 02 66 24 05 58
 www.intermec.it

Norway
 Intermec Technologies A/S
 Solheimsveien 91F
 Postbox 217
 N-1471 Skårer
 Norway
 Phone: +47 67 91 17 10
 Fax: +47 67 91 17 11
 www.intermec.nu

Spain & Portugal
 Intermec Technologies SA
 Ronda de Valdecarrizo, 23
 28760 Tres Cantos-Madrid
 Spain
 Phone: +34 91 806 0202
 Fax: +34 91 804 2221
 www.intermec.es

Sweden
 Intermec Technologies AB
 Vendevägen 85A
 S-182 91 Danderyd
 Sweden
 Phone: +46 8 622 06 60
 Fax: +46 8 622 06 61
 www.intermec.nu

United Kingdom
 Intermec Technologies
 UK Ltd.
 2 Bennet Court
 Bennet Road
 Reading
 Berkshire
 RG2 0QX
 United Kingdom
 Phone: +44 118 923 0800
 Fax: +44 118 923 0801
 www.intermec.co.uk