

# CASO DE ÉXITO

## LA LOGÍSTICA A MEDIDA SE ADAPTA A LA TIENDA DE MODA MÁS GRANDE DE LOS PAÍSES BAJOS



### Visión general

Van Tilburg Mode & Sport es la tienda de moda independiente más grande de los Países Bajos. Con una amplia gama de moda para hombres y mujeres, zapatos, ropa para niños, deportes, lencería y una tienda outlet, Van Tilburg es un nombre familiar en toda la región. "Solo en Nistelrode tenemos más de 15,000 m<sup>2</sup> de espacio comercial. Con más de 1,000 marcas, ofrecemos a nuestros clientes todo lo que necesitan en términos de moda y deportes", declara el Director Paul van Tilburg, ahora la tercera generación que lidera el negocio familiar.

Con el fin de agilizar la selección y el embalaje del número cada vez mayor de pedidos de su tienda online, se encontró una solución personalizada basada en la PDA Memor 10 de Datalogic combinada con el software personalizado de ICS Vertex y un nuevo sistema ERP de ACA.

## La situación inicial



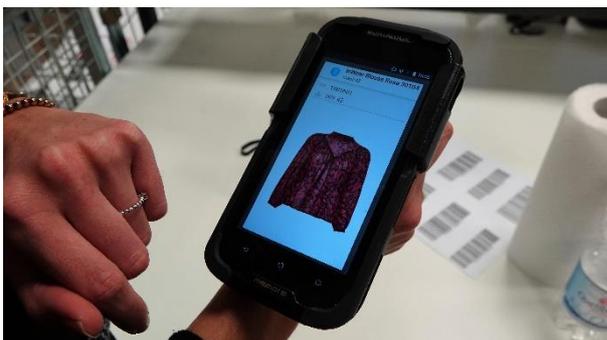
En 2010, Van Tilburg comenzó a vender a través de la tienda online [vantilburgonline.nl](http://vantilburgonline.nl). "Una rama del negocio en constante crecimiento que ahora representa el 12% de nuestra facturación", dice el Director. Sin embargo, número de pedidos crecía constantemente por lo que necesitaban actualizar su sistema para aumentar la eficiencia. "Los empleados recorrían la tienda con listas en papel,

buscaban los productos y los seleccionaban para el pedido", explica Van Tilburg. "Como todo era manual, apenas teníamos una idea del progreso y el estado de los pedidos. En la nueva configuración, todo el proceso de pick & pack ha sido digitalizado y optimizado. De esa manera, sabemos en todo momento cómo lo estamos haciendo y qué queda por hacer. "

El sistema ERP también necesitaba ser reemplazado. Por ello Van Tilburg comenzó a buscar una solución completa que incluyera tanto un nuevo sistema ERP como un sistema CRM. "Preparar y empaquetar los pedidos on line fue parte de esa solución completa", explica el Director de Proyectos Erwin Zwijgers. Se presentaron las necesidades y requisitos a varios proveedores de ERP y se eligió a ACA Fashion Software. "ACA Fashion Software conocía y tenía experiencia en el mundo de la moda, y ofrecía una solución interna estándar con XPRT, que nos proporcionaba una base excelente con posibilidad de ampliar. Además, están permanentemente innovando, lo que también fue importante para nosotros", declara Zwijgers.

Junto con el proveedor de ERP, se desarrolló una solución que se adapta perfectamente a la tienda de moda como un traje a medida. "El mayor desafío fue que nuestros procesos son diferentes al de la mayoría de las otras tiendas web", continúa Zwijgers. "Nuestro stock total está en las tiendas físicas". Los pedidos online se preparan en la propia tienda al mismo tiempo que hay clientes en las tiendas. "Por lo tanto, existe el riesgo de que un artículo pedido on line de repente ya no esté disponible porque un cliente de la tienda acaba de comprar la última unidad", explica el Director de Proyectos. Por lo tanto, la sincronización casi en tiempo real entre el sistema POS y la tienda on line es crucial.

## La solución



Para solucionarlo, ACA Fashion Software utilizó los servicios de ICS Vertex. Juntos, los socios ajustaron la comunicación entre ScanSuite y el sistema XPRT suministrado por ICS Vertex. Para hacer que el proceso de preparación de pedidos fuera lo más eficiente posible para Van Tilburg, ICS Vertex añadió varias características nuevas a la solución de lectura. "Por ejemplo,

como estándar, la pantalla del terminal ahora muestra una imagen del producto que se debe seleccionar, junto con la información más importante del artículo. Para detalles adicionales, el empleado simplemente tiene que hacer click en la foto ", explica Zwijgers.



La PDA Memor 10 de Datalogic encaja perfectamente con el nuevo modo de trabajar. Su pantalla luminosa de 5 pulgadas, permite reconocer la imagen del artículo visualizado en todo momento y en cualquier circunstancia. Además, gracias a la funcionalidad 4G, la PDA también se pueden usar sin problemas en áreas donde no hay cobertura WiFi. "Gracias al cambio en

ScanSuite, ahora podemos incluso preparar pedidos cuando estamos desconectados", añade Zwijgers. "Además, estos terminales nos ofrecen la oportunidad de trabajar con RFID en el futuro sin la necesidad de ajustes adicionales". Para una operación ergonómica, los dispositivos se suministran con una empuñadura de pistola acoplable.

Los pedidos se agrupan por lotes según la ubicación de los productos para conseguir rutas lógicas y eficientes, teniendo en cuenta factores como la marca y el departamento. "Una vez que llegan los pedidos éstos se organizan por tienda y por método de envío", explica Zwijgers. "Luego se preparan en carritos con la ayuda de los terminales. El empleado ve la imagen del producto a coger, se dirige al pasillo correcto, escanea el artículo e inmediatamente ve cuál es el próximo producto a seleccionar". Los productos recolectados se llevan a la zona de envío. Van Tilburg hace una distinción entre pedidos de una sola línea y pedidos de varias líneas. Los pedidos de una sola línea se empaquetan y envían directamente, mientras que los pedidos de varias líneas se clasifican primero y solo se agrupan y empaquetan una vez que se completa el pedido. Al escanear los artículos en las mesas de embalaje, el sistema genera automáticamente el albarán correcto, el formulario de devolución y la etiqueta de envío.

## El resultado



"Llevamos más de un mes trabajando con el nuevo sistema. Aunque todavía es pronto para cuantificar todos los beneficios, está claro que la eficiencia ha aumentado significativamente", concluye Zwijgers. "El nuevo sistema nos permite ahorrar mucho tiempo. Además, esperamos que la tasa de error disminuya y, por lo tanto, reducir el número de devoluciones resultado de una selección

incorrecta. De esa manera el servicio al cliente es aún mejor ".

Mas información acerca de Datalogic en [www.datalogic.com](http://www.datalogic.com)