



CASO PRÁCTICO

Reynolds incentiva la innovación en las empresas nacionales multigeneracionales con M3 de Infor

Durante cuatro generaciones, la familia Reynolds ha ido ampliando su empresa de distribución de productos agrícolas y ahora es uno de los principales proveedores de productos frescos del sector de la alimentación del Reino Unido, proporcionando más de 3,000 tipos diferentes de productos agrícolas frescos y alimentos refrigerados de todo el mundo a las empresas del Reino Unido. El crecimiento constante de la empresa ha dado lugar a una marca de éxito, pero también desarrolló una red organizativa en expansión con múltiples líneas de productos, una flota cada vez mayor y sistemas de supply chain diversos. Reynolds procesa más de 3,200 pedidos diarios de productos frescos para satisfacer las necesidades de las principales empresas de alimentación informales del Reino Unido. Los sistemas de ERP y supply chain heredados de la empresa no daban abasto para administrar la carga de trabajo. M3 de Infor® ayudó a desmontar las islas operativas y optimizar los procesos. Reynolds ha actualizado su sistema M3 de Infor para agregar nuevas funcionalidades en torno a la facturación, la administración de entregas entrantes, etc.



Sede principal

Waltham Cross, Reino Unido

Sector

Distribución de alimentos y bebidas

Producto Infor

Infor M3®

Sitio web

reynolds-cs.com

Mantener un ritmo trepidante

Algunos de los nombres más importantes de la gastronomía informal en el Reino Unido, como ASK, Pizza Express, Pret-A-Manger y el Ivy Restaurant Group y los grupos de hoteles como Accor confían en Reynolds para suministrarles productos frescos de la más alta calidad todos los días.

“**Tenemos que evolucionar continuamente y buscar una mejor manera de avanzar. Eso lo hemos descubierto con M3 de Infor.**”

RICHARD CALDER

Director de TI, Reynolds Catering Supplies Ltd.

La empresa siempre ha estado a la altura de ese desafío, con el objetivo de brindar un servicio estelar y mostrar una capacidad de respuesta que sus clientes y socios esperan. Reynolds es una empresa familiar con una instalación de distribución nacional de 200 000 pies cuadrados con temperatura controlada en Waltham Cross, cerca de Londres, así como seis depósitos regionales. Procesa más de 3,200 pedidos diarios, lo que abarca alrededor de 62,000 líneas de pedidos de ventas y más de 3,000 productos diferentes. Esto equivale a aproximadamente 12,000 cajas de bufé y 50,000 cajas completas en promedio por día, embaladas en un turno de 7 horas y entregadas luego por una flota de 200 vehículos. Todas las existencias de la empresa se entregan en un plazo de 36 horas. Los sistemas de ERP y de supply chain heredados de Reynolds no daban abasto para administrar esta pesada carga de trabajo y era necesario sustituirlos. Después de revisar sus opciones, Reynolds eligió M3 de Infor para satisfacer sus necesidades comerciales en todo su almacén, en el centro de atención telefónica, en la supply chain y en los departamentos de finanzas.

Satisfacer la necesidad de eficiencia

Reynolds eligió M3 de Infor porque ofrecía la administración de la complejidad de la distribución de alimentos incluidos los desafíos de la corta vida útil de los productos refrigerados. Por ejemplo, las características únicas del tiempo de reinspección y los plazos de venta de la aplicación le permiten a Reynolds reclasificar y ajustar la vida útil tanto a nivel de artículo como de lote, lo que ha reducido el riesgo de desperdicio de productos. Reynolds también agradeció las capacidades de la captura de pedidos de M3 de Infor, que la empresa ha utilizado para desarrollar un sistema de entrada de pedidos rápido pero robusto. Esto es vital dado que Reynolds maneja aproximadamente 1,000 pedidos manuales todos los días, con un promedio de 22 líneas por pedido.

“ Tras integrar M3 de Infor en el núcleo de nuestras operaciones, ahora estamos firmemente decididos a liderar el sector en lo que respecta al servicio al cliente y al desarrollo de nuevas ofertas.”

RICHARD CALDER

Director de TI, Reynolds Catering Supplies Ltd.

Desafíos comerciales

- El sistema ERP heredado ralentiza las operaciones
- El sistema de supply chain sometida a tensión crea pedidos pendientes
- Los datos operativos aislados evitan que se optimice el flujo de trabajo
- La expansión acelerada de los datos ejerce una mayor presión sobre la administración de la red

Nuevos desarrollos

Reynolds ha incorporado M3 de Infor en la base misma de su desarrollo comercial. Para el departamento de finanzas, M3 ha logrado una mejora sustancial en la velocidad y los detalles de los informes, lo que ha llevado a un mejor control del crédito y una reducción en los plazos de cobro. El mayor detalle que M3 proporciona ha mejorado la toma de decisiones en toda la empresa y ha llevado a una reinversión de los procesos críticos, que van de un enfoque de departamentos funcionales aislados a otro con procesos integrales que abarcan todos los departamentos. Al implementar procesos integrales con M3 de Infor, Reynolds ha encontrado maneras de ser más eficiente.

Un área de mayor eficiencia es la forma en que la empresa embala las cajas. Richard Calder, Director de TI de Reynolds, explica: “Enviamos 12,000 cajas individuales al día, con aproximadamente diez artículos por caja. Si podemos mejorar el llenado de las cajas, mejoramos la eficiencia. Una reducción de unas 1,000 cajas por noche supondría una mejora de seis cifras, pero hay que sopesar lo que es viable dada la naturaleza cambiante de los pedidos y garantizar la calidad de los productos. Por lo tanto, necesitamos aportes de todos los equipos.”

Otro ejemplo implica la introducción del seguimiento de cajas con Identificación por Radiofrecuencia (Radio Frequency Identification, RFID). Reynolds se enfrentó a costos sustanciales para cajas de plástico no devueltas y necesitaba un sistema automatizado que cotejara cada caja con una lista de selección dada para luego mostrar la caja misma como que se había retirado y regresado nuevamente.

A medida que el costo de las etiquetas RFID disminuía, la tecnología se volvía más viable para este proyecto. Ahora, gracias a M3, es posible identificar a los clientes de Reynolds que no devuelven las cajas y rectificar la situación.

La innovación desde el núcleo

Reynolds se enorgullece de la innovación en todas las áreas del negocio. Más recientemente, el equipo de Reynolds trabajó con el socio de TI de Columbus para reemplazar su almacén de datos heredado, instalado en 2010, y es responsable de administrar enormes volúmenes de datos de cientos de millones de registros de datos. El costo del mantenimiento continuo se volvió inmanejable. Ahora con una nueva infraestructura (construida en Apache Kafka y SQL Server), Reynolds tiene un almacén de datos que puede manejar una infraestructura de TI en las instalaciones o en la nube para proporcionar flexibilidad futura. Los costos continuos se redujeron en más del 90 % con una gran reducción en la cantidad de licencias necesarias en función de una reducción en la cantidad de núcleos de 64 a solo cuatro en un servidor virtual.

Además de llevar a cabo un proyecto para implementar Infor OS para proporcionar una experiencia de usuario mejor y más intuitiva, Reynolds desarrolló una aplicación interna llamada REY-HUB, que extrae información de M3 de Infor para proporcionar a los clientes visibilidad casi en tiempo real de la disponibilidad y el estado de los productos y pedidos. REY-HUB permite a los restaurantes individuales supervisar sus pedidos, alertando a los clientes sobre cambios en el estado de los pedidos y cualquier producto no disponible, por ejemplo, informándoles de sustituciones con suficiente antelación, permitiéndoles cambiar cualquier plan en consecuencia.

Cómo lo explica Calder: “Estamos brindando una experiencia de consumidor a los restaurantes, algo que a menudo no se ve en un entorno de interacción directa (Business-to-Business). Con M3 de Infor, disponemos de la información adecuada en el momento oportuno para poder lograrlo.

Resultados comerciales

- La captura rápida de datos de pedidos agiliza el flujo de trabajo operativo
- La automatización de devoluciones proporciona una reducción continua de costos
- La supervisión de extremo a extremo del proceso reduce los errores y aumenta la eficiencia
- Un mejor servicio al cliente asegura una base de clientes más leales

También hemos podido desarrollar REY-HUB Central, que actúa como un portal de logística de autoservicio, entregando información clave de la supply chain relacionada con múltiples restaurantes, lo que la convierte en la herramienta ideal para quienes están en la oficina central, lo que respalda una toma de decisiones más informada para nuestros clientes cuando se trata de áreas como inventario, logística y transporte.”

“Nuestros nuevos desarrollos e innovaciones son ejemplos claros del hecho de que en este sector se deben aprovechar las oportunidades que brinda la nueva tecnología, incluso si esos cambios parecen pequeños al principio”, dice Calder. “Tenemos que evolucionar continuamente y buscar una mejor manera de avanzar. Tras haber integrado M3 de Infor en el núcleo de nuestras operaciones, estamos firmemente decididos a asegurarnos de que lideramos el sector en lo que respecta al servicio al cliente y al desarrollo de nuevas ofertas, proporcionando niveles óptimos de servicio a todos y cada uno de nuestros clientes con la innovación en el centro de todo lo que hacemos.”

MÁS INFORMACIÓN 



Infor es un líder mundial en software empresarial en la nube especializado por industria. Más de 65.000 organizaciones en más de 175 países confían en los 17.000 empleados de Infor para ayudar a alcanzar sus objetivos comerciales. Visite www.infor.com.

Síguenos:     

Copyright© 2023 Infor. Todos los derechos reservados. Las denominaciones y los diseños de marca incluidos en el presente documento son marcas comerciales y/o marcas registradas de Infor y/o filiales y subsidiarias relacionadas. El resto de marcas incluidas en el presente documento son propiedad de sus respectivos titulares. www.infor.com.

Infor América Latina, www.infor.com

INF-2607925-es-419-0223-1