

## Tomás Barreto, distribuidor de SPAR en Canarias, implanta la solución de voz de Vocollect de la mano de Global Retail Systems.

Tomás Barreto, S.A. es una compañía situada en la isla de La Palma en Canarias, dedicada a la distribución al por mayor y al por menor de productos alimenticios, no alimenticios y menaje. Fundada en 1979, a principios de los años 80 adopta la enseña SPAR, marca reconocida internacionalmente, abriendo su primera tienda propia en 1983.



En la actualidad, la empresa da trabajo directo a unas 450 personas repartidas en 23 supermercados propios, 2 centros de venta al mayor y dos franquiciados, atendidos por una oficina central y el almacén central. Este almacén es un motor imprescindible para la cadena de supermercados y distribuidora, debido a la situación de insularidad en la que se encuentra.

Con una importante cuota de mercado, es la mayor empresa de distribución de la isla con capital 100% insular.

### **El desafío**

La empresa dispone de un almacén central propio desde el que distribuye alrededor de un 75% de las referencias que forman parte del surtido que se suministra a las 23 tiendas propias, los 2 cashes, los 2 franquiciados y el canal Horeca.

Con una superficie total de 4.082 m<sup>2</sup>, el almacén está dividido en dos zonas: una destinada a la recepción y el almacenaje de mercancía seca, con una superficie de 2.916 m<sup>2</sup>, y otra zona de temperatura controlada (refrigerado y congelado) de 1.166 m<sup>2</sup>

El almacén dispone de unas 3.300 referencias que, debido a las características de los puntos de venta, pueden llegar a servirse en unidades sueltas. Un equipo compuesto por 14 operarios repartidos en dos turnos, preparan aproximadamente 8.000 líneas de pedido al día.

Antes de la instalación del sistema Vocollect Voice, Tomás Barreto utilizaba, para la expedición de mercancías, terminales de radiofrecuencia con lector de códigos de barras con soporte en Global Store Manager, un sistema de gestión de almacén (SGA) de Global Retail Systems que actualmente se sigue utilizando para las tareas de recepción y reubicación.

Lo que motivó a la compañía a instalar esta solución de Vocollect, fue la necesidad de ser más competitivos. El objetivo era aumentar la productividad, reducir costes y conseguir una mayor durabilidad utilizando un sistema más claro, intuitivo y sencillo.

### **La solución**

Para satisfacer sus necesidades, Tomás Barreto solicitó a su partner de confianza, Global Retail Systems, la búsqueda de posibles soluciones. Tras un análisis completo en la que se evaluaron las ventajas de implementar diferentes sistemas, se eligió la tecnología de voz de Vocollect, de quien Global Retail Systems es Gold Partner.

La implantación se ha llevado a cabo en todas las secciones al mismo tiempo: seco, refrigerado y congelado. Se han implementado 15 terminales Vocollect A500 para realizar el picking por voz. De esta manera, los encargados del picking reciben instrucciones de voz simples que les guían a través del almacén y les indican cómo desarrollar sus tareas; para confirmar ubicación y referencia ha de leerse un check digit de 3 cifras que está asociado al producto correcto.

Además, una de las ventajas principales es que los operadores pueden mantener las manos y los ojos libres porque llevan el terminal enganchado a la cintura, lo que les otorga una gran libertad de movimientos y optimiza tiempos, minimizando además posibles roturas de los terminales. Gracias a la tecnología de reconocimiento de voz de altísima calidad de Vocollect, a su solución VIO (Voice Interface Object), y a la integración y customización desarrolladas por Global Retail Systems, el proceso de comunicación se repite cada vez que el operador y el SGA se intercambian información: el resultado es un diálogo operativo y en tiempo real.

### **El resultado**

Tomás Barreto ha incrementado su productividad un 7% de media, su precisión ha aumentado hasta el 99,99% y se han reducido en un 50% los tiempos de entrenamiento.

La implementación de la voz en el picking ha aumentado la productividad especialmente en el área de congelados, donde los tiempos de preparación han disminuido en un 5%. Los operadores de esta área llevan guantes y gracias a la voz reciben órdenes simplificadas y se mueven con total comodidad. Esto conlleva a un aumento de su seguridad y la reducción de los errores.

Gracias a la utilización de check digit los trabajadores verifican la posición y cantidad de productos dejando un margen mínimo para el error humano. En el área de congelados la mejora de las condiciones de trabajo ha sido más impactante todavía ya que, en estos ambientes, los trabajadores tienen que utilizar guantes gruesos y pasamontañas que dificultan el manejo de terminales. La simplicidad del sistema, que permite interactuar usando unos comandos de voz simplificados, ha reducido drásticamente el tiempo de entrenamiento en un 50% respecto al sistema anterior, ventaja que se aprecia especialmente en los momentos de pico de actividad.

Esta tecnología “ha sido un descubrimiento positivo para nuestra empresa. Destaca la calidad del reconocimiento de voz de Vocollect, no siendo comparable con otros más convencionales”, comenta César Hernández, Responsable de Almacén de Tomás Barreto. Además, una de las mayores sorpresas para el equipo directivo ha sido la evidente satisfacción de los trabajadores debida “a la rápida y positiva adaptación de los operarios al sistema”.

Otra de las mejoras destacadas ha sido la reducción de incidencias de los terminales, ya que un gran problema de los terminales de manos era la rotura del lector láser, lo cual se ha reducido considerablemente al no ser necesario en los nuevos terminales de voz.

Acerca del valioso apoyo recibido por parte del Gold Partner de Vocollect, Global Retail Systems, Hernández destaca que “se ha realizado la integración e instalación con la empresa Global Retail Systems, teniendo una constante y eficiente comunicación ante las posibles dudas o problemas que se presentan”.

Aunque sea demasiado pronto para tener el ROI, en Tomás Barreto expresan su satisfacción sobre la tecnología utilizada por su gran calidad y por la extrema facilidad y simplicidad de uso. Por esta razón, los próximos pasos de implantación apuntan directamente a incorporar el sistema de voz Vocollect Voice a otras áreas como la recepción de mercancía, además de aumentar las prestaciones en las áreas donde ya se usa, como en la gestión de ajustes de stock o la recolección de información de almacén.