

CASO DE ÉXITO



**Solución integral:  
NVD adoptó la solución de ti de INFORM para  
gestión de comienzo a fin del almacenamiento,  
preparación y operaciones de distribución  
de vehículos**

**NVD**

NVD se fundó en 1980 como una empresa de almacenamiento y centro de preparación de vehículos para las OEMs automotrices del mercado irlandés. La empresa aumentó el alcance de sus operaciones en 1997, cuando la compra de una operación de transporte le permitió ofrecer a los fabricantes de automóviles una solución de distribución en un solo centro. NVD se ha convertido en el actor principal en la logística de vehículos terminados en Irlanda, con una participación de mercado de más de 75%. La empresa opera instalaciones adyacentes a los puestos de Dublín, Cork y Rosslare, con 75 hectáreas de patio que proporcionan una capacidad de almacenamiento de 37.000 vehículos. Maneja aproximadamente 400.000 movimientos de vehículos al año, con una parte importante de aquellos que pasan por inspecciones pre-entrega o modificaciones antes de ser enviados a los concesionarios y clientes finales en todo el país. En 2017, NVD también comenzó a distribuir vehículos en el Reino Unido.

[www.nvd.ie](http://www.nvd.ie)

**Contexto**

NVD proporciona soluciones de almacenamiento, preparación y distribución de vehículos para las OEMs de automóviles en Irlanda. Como el proveedor de servicios logísticos de vehículos más grande de la región, la empresa maneja alrededor de 400.000 movimientos de vehículos todos los años.

“Nuestros clientes necesitan que enviemos el auto correcto al lugar correcto en el momento correcto” explica Michael Howlin, Director de TI de la empresa. “Para lograr esto, tenemos que cumplir con plazos muy exigentes. Normalmente, tenemos unos tres o cuatro días entre que recibimos la orden de un fabricante de enviar un automóvil y el momento en que se espera que llegue a un concesionario específico. Esto puede incluir ir a buscar el vehículo al puerto o directamente a la fábrica, algo que hacemos por ejemplo para los vehículos fabricados en el Reino Unido. Debido a que Irlanda es rural en algunas partes, lo que hacemos mucho es mezclar y combinar cargas para aprovechar de la mejor manera nuestra capacidad de transporte”.

Sin embargo, en 2014, la infraestructura de TI de la empresa estaba luchando por mantenerse al nivel de su crecimiento. NVD estaba realizando sus operaciones en una plataforma de TI propia, la que se había desarrollado y expandido durante años para satisfacer sus necesidades cambiantes. “Básicamente, comenzó como un sistema de distribución y lo hemos modificado una y otra vez para que funcione para nuestro negocio”, comenta Howlin. “Siempre nos encontramos con dificultades, ya que no estaba diseñado para cubrir el tipo de negocio en el que nos hemos convertido”.

**La solución tenía que proporcionar:**

- Gestión en tiempo real del flujo de vehículos desde la fábrica hasta cada etapa del proceso de transporte, preparación y envío
- Un proceso completamente digital
- Funcionalidad de planificación y optimización para maximizar el uso de activos fundamentales, como camiones, instalaciones de talleres y personal
- Optimización de cargas de los camiones y selección de rutas
- Compatibilidad con los procesos de planificación de operaciones y ventas de NVD

**El desafío**

NVD comenzó la búsqueda de una solución nueva. “Nuestra ventaja competitiva es el nivel de integración que tenemos entre los tres pilares de nuestro negocio, que son almacenamiento, trabajo en el centro de preparación y transporte”, indica Howlin. “Queremos una solución de software que admita este nivel de integración, lo que resultó ser bien difícil de encontrar. Hay muchos proveedores que ofrecen sistemas de solo gestión de taller y muchos de solo sistemas de gestión de transporte, por ejemplo, pero nadie ofrecía todo lo que necesitábamos”.

Ahí es cuando INFORM entró en escena. “INFORM era uno de los principales candidatos desde el comienzo. Ellos ya ofrecían una solución de taller y una de gestión de almacenamiento, por lo que iban a la cabeza en el aspecto de integración”, comenta Howlin. “Cuando comenzaron las conversaciones con el equipo de INFORM, también estaba claro que estaban dispuestos a desarrollar una solución que satisficiera nuestras necesidades de gestión de transporte”.

» Pasamos de una forma algo tosca de hacer negocios a una que es completamente automatizada y optimizada. Es muy impresionante la organización y el grado de conocimiento de INFORM, particularmente en optimización e investigación de operaciones. Sabes que estás trabajando con un grupo de clase mundial en esta área, lo que proporciona una dimensión adicional además del software.

Michael Howlin, Director de TI en NVD

**La solución**

NVD e INFORM trabajaron en conjunto para implementar la nueva solución con un enfoque de etapas. Los elementos de gestión de patio y gestión de taller se realizaron primero, ya que se basaron en soluciones que ya se encontraban en el portafolio de INFORM. Esas etapas del proyecto comenzaron a funcionar en julio de 2016. “El trabajo real para nosotros fue desarrollar el sistema de gestión de transporte”, comenta Howlin. “Trabajamos mucho con el diseño y los equipos de consultoría de INFORM. Pasaron una gran cantidad de tiempo en nuestra empresa para poder adquirir un conocimiento detallado sobre nuestros procesos de gestión de transporte. Se llevaron consigo ese conocimiento y comenzaron a desarrollar soluciones con un enfoque ágil”.

El desarrollo ágil es un proceso altamente repetitivo. “Hubo mucho feedback entre nuestro equipo y el de INFORM”, indica Howlin. “Probamos diferentes cosas y analizamos diferentes opciones, mientras perfeccionábamos continuamente la solución. Íbamos implementando diferentes funcionalidades a medida que avanzábamos, ya que teníamos que operar nuestro negocio mientras pasábamos por estas transición”.

Implementar una nueva solución de software de esta magnitud “siempre conlleva dificultades”, comenta Howlin. “Elegimos una época del año muy ocupada para hacer los cambios, pero nunca hay un momento perfecto”. Sin embargo, la transición se desarrolló sin problemas en general, agrega Howlin. “Estoy muy impresionado por la integridad que INFORM aporta al proceso. Han estado muy motivados para llegar al fondo de los aspectos que son importantes para nuestro negocio y están comprometidos a hacer que su propuesta funcione en su sentido más amplio y en toda su dimensión”.

---

### Los resultados

Desde su introducción, el sistema de INFORM ha cumplido con los exigentes objetivos de NVD. El nuevo sistema, que funciona en una sola base de datos integrada, proporciona la transparencia de comienzo a fin que la empresa necesitaba, lo que permite rastrear cada vehículo en todos los procesos. La integración mejorada también disminuye la carga del personal de operaciones porque ya no tienen que hacer actualizaciones a múltiples sistemas y hojas de cálculo a medida que finalizan las actividades. Las capacidades avanzadas de planificación y optimización del sistema han automatizado significativamente los procesos que se hacían antes manualmente. Para los planificadores de NVD, eso significa un considerable ahorro de tiempo y mejor rendimiento del negocio. “La habilidad de comprender la gestión de planificación de capacidad es el eje del sistema de INFORM”, comenta Howlin. “Si tomamos como ejemplo el transporte, los camiones son un activo de alto valor. En nuestro negocio, hay que asegurarse de obtener el máximo uso posible del transporte, de lo contrario se pierde dinero. El nuevo sistema genera planes que son al menos tan buenos como los que puede realizar nuestro personal manualmente, y en general son mejores, con muchas menos entradas manuales de datos”. La automatización significa que ahora los planificadores de NVD pasan menos tiempo haciendo actividades rutinarias y repetitivas y más tiempo haciendo trabajo de mayor valor. Eso es bueno para el negocio, comenta Howlin, y también es bueno para la moral, motivación y permanencia del personal.

Ocurre algo similar en los patios y talleres de la empresa. “En el pasado, nuestros gerentes de patio y taller tenían que dedicar algo de tiempo antes de comenzar cada turno a programar las tareas, imprimir los pedidos de trabajo y asignar los trabajos al personal disponible”, señala Howlin. “Ahora todo ese trabajo lo realiza automáticamente el sistema de INFORM y las tareas se informan directamente al personal del taller en tablets. Cuando nuestro personal finaliza un trabajo, lo escanean en su tablet y todo el sistema se actualiza en tiempo real. Realmente ha mejorado la calidad de vida de todos los que forman parte del taller”. Se duplicó la productividad en la gestión del patio. Los clientes de NVD también se ven beneficiados directamente por el sistema. Los concesionarios y otros clientes finales ahora pueden usar un portal web para obtener actualizaciones en tiempo real de la localización y estado de los vehículos solicitados, lo que les facilita la planificación y programación de sus propias actividades.

En general, concluye Howlin, el sistema de INFORM está teniendo un efecto transformador en la manera en que NVD planifica y ejecuta sus operaciones. “Pasamos de una forma algo tosca de hacer negocios a una que es completamente automatizada y optimizada. Es muy impresionante la organización y el grado de conocimiento de INFORM, particularmente en optimización e investigación de operaciones. Sabes que estás trabajando con un grupo de clase mundial en esta área, lo que proporciona una dimensión adicional además del software”.

---

### Para más información:

#### **INFORM Software SpA**

María Luisa Santander 468, Of. 210

Providencia, Región Metropolitana, Chile

Teléfono: +569 6142 5375

latinoamerica@inform-software.com