



En los almacenes extensos del distribuidor Federated Co-operatives Limited ubicados en la parte occidental de Canadá se presentaron problemas de actualización de los dispositivos móviles, pero las soluciones de apoyo remoto permitieron tener acceso al instante.

## Manejo de dispositivos móviles por control remoto

Cuando Kent Kostuk propuso reemplazar 245 dispositivos portátiles en cuatro almacenes, el gerente de ingeniería industrial anticipó que la implementación tardaría cuando menos unos cuantos meses. Su compañía, el distribuidor y mayorista Federated Co-operatives Limited (FCL), opera almacenes distribuidos en un área extensa en todo el este de Canadá. “Para llegar a la mayoría de nuestros almacenes se necesita viajar en avión o manejar de cinco a ocho horas desde la oficina central en Saskatoon”, afirma Kostuk.

Se previó proporcionar asistencia en el sitio y utilizar un enfoque por fases para implementar los dispositivos portátiles primero en una ubicación, esperar cuando menos un mes para identificar cualquier problema y luego seguir adelante con los sitios subsiguientes. En vez de ello, se implementaron computadoras portátiles en cuatro locaciones en sólo tres

semanas. La tecnología de control remoto le permitió a su equipo dar soporte a los usuarios finales sin salir de Saskatoon en lo absoluto.

### ENVÍOS QUE VALEN MILES DE MILLONES

Como el mayorista de cooperativa más grande de Canadá, con ventas totales de 8.2 mil millones de dólares en 2011, FCL proporciona servicios de distribución al por mayor, manufactura y administrativos a 235 tiendas de cooperativas en el oeste de Canadá, ayudándoles a reducir los costos y operar de manera más eficiente.

Las tiendas minoristas y las gasolineras que forman parte de FCL tienen, a su vez, más de 1.5 millones de miembros activos en 500 comunidades que venden gas, alimentos, alimentos para animales y otra mercancía. Como miembros propietarios comparten el éxito de sus tiendas, produciendo parte de las utilidades de fin de año.



WALLENIUS WILHELMSSEN  
LOGISTICS

# Buques RoRo para autos, camiones y maquinaria pesada

## Servicio directo de Veracruz a

### Sudamérica Costa Este

- ▶ Manzanillo, Panamá
- ▶ Cartagena, Colombia
- ▶ Puerto Cabello, Venezuela
- ▶ Vitoria, Santos, Paranagua  
y Rio Grande, Brasil
- ▶ Zarate, Argentina

### Sudamérica Costa Oeste

- ▶ Guayaquil, Ecuador
- ▶ Callao, Perú
- ▶ Antofagasta, Chile

### USA Costa Este

- ▶ Galveston
- ▶ Baltimore
- ▶ Savannah



**NO SOMOS  
RE-EXPEDIDORES**

WWL México  
+52 55 52610975  
+52 55 52610995  
roberto.michel@2wglobal.com  
ana.carcano@2wglobal.com  
cinthya.lopez@2wglobal.com

[www.2wglobal.com](http://www.2wglobal.com)





El equipo de soporte técnico de Federated Co-operatives Limited utiliza herramientas de acceso remoto para resolver los problemas que presentan los dispositivos portátiles en sus almacenes –a una distancia de hasta ocho horas por carretera.

**CONSIGNADOR: Federated Co-operatives Limited (FCL)**

**RETOS**

Desde sus oficinas centrales en Saskatoon, la compañía soporta 245 dispositivos portátiles en cuatro almacenes distribuidos en todo el oeste de Canadá.

**SOLUCIONES**

La solución de administración de dispositivos Avalanche, Terminal Emulation y Avalanche Remote Control de Wavelink. Computadoras portátiles Psion Omnii.

**RESULTADOS**

El soporte remoto para implementar los dispositivos redujo el tiempo estimado del proyecto por más de la mitad. FCL puede implementar los cambios para todos los dispositivos portátiles en los cuatro sitios en 30 minutos.

FCL mueve más de 1.75 mil millones de huevos, leche, pan y miles de otros artículos de abarrotes al año, así como 300 millones de mercancía general y 343 millones de suministros de cultivo y productos ganaderos.

Los trabajadores de los almacenes de FCL administran el stock con dispositivos portátiles, dispositivos montados en los vehículos y terminales de voz. Con las locaciones de los almacenes tan alejadas de las oficinas centrales de la compañía, el pequeño equipo de ingeniería industrial está

dirigido a soportarlas para reducir los costos y el tiempo de entrega.

Cumplir con lo que funciona

Desde hace varios años, FCL se ha basado en South Jordan, un proveedor de soluciones de tecnología de Wavelink con sede en Utah para gestionar sus dispositivos portátiles. Con Wavelink Terminal Emulation, los dispositivos están sincronizados con el sistema de administración de almacenes del especialista de software de alimentos y bebidas AFS Technologies.

Al utilizar el sistema de administración de dispositivos móviles Avalancha de Wavelink, el equipo automatiza cambios en sus dispositivos portátiles inalámbricos y garantiza su seguridad.

“Avalanche proporciona una manera fácil y eficiente de implementar las actualizaciones”, expone Kostuk. “Cuando implementamos la solución, el departamento constaba de sólo dos personas. No podríamos haber introducido las actualizaciones dentro de un periodo razonable sin automatizar la implementación.”

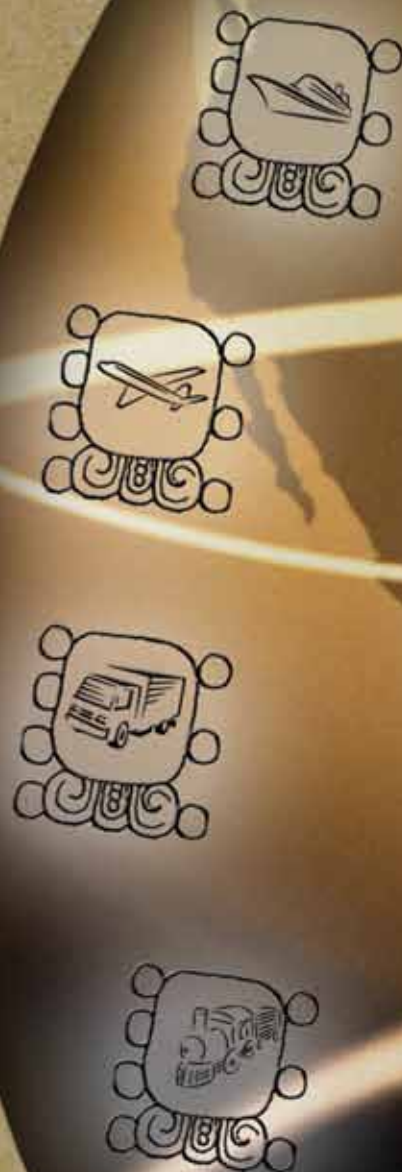
Recientemente, la compañía reemplazó toda su flota de dispositivos portátiles. Al trabajar con el socio de Wavelink, Ryzex, un proveedor de tecnología inalámbrica con sede en Bellingham, Washington, FCL cambió sus dispositivos previos por las computadoras portátiles Psion Omnii. Con el cambio, FCL pudo se-

# Sé parte de una nueva era en logística



ANIVERSARIO

en México



**SCHENKER**



guir utilizando Wavelink Terminal Emulation y Avalanche.

“Una solución de hardware centrada en el vendedor no se habría podido mover con tanta facilidad a los dispositivos nuevos”, asegura Kostuk. “La curva de aprendizaje fue más corta y nos sentimos cómodos debido a que Wavelink había funcionado bien para nosotros en el pasado.”

### IMPLEMENTAR LOS CAMBIOS

Durante la actualización de hardware, Ryzex también presentó Avalanche Remote Control a la empresa, esta solución móvil de servicio de ayuda permite a FCL dar soporte a los dispositivos en el campo de forma remota. El equipo de ingeniería industrial recibió con agrado la adición de la nueva herramienta, ya que los dispositivos para solucionar problemas no siempre han sido fáciles para el equipo.

“Algunas veces nos fue imposible llegar a los almacenes por dos o tres semanas para hacer las reparaciones. Otras veces el personal en el sitio nos envió los dispositivos defectuosos por correo”, comenta Kostuk. “La capacidad para administrar dispositivos de manera centralizada es una gran ventaja.”

Avalanche Remote Control no sólo permite al equipo proporcionar soporte para dispositivos en línea, sino que además es un beneficio im-

portante durante el cambio hacia las nuevas computadoras de mano.

“No habíamos terminado la actualización del equipo en diez años”, agrega Kostuk. “Sabíamos que las expectativas de los empleados serían altas, y queríamos poder resolver cualquier problema con rapidez y en forma remota.”

Kostuk y su equipo introdujeron dispositivos nuevos primero en un sitio, usando Avalanche Remote Control para entender las preguntas y los problemas cuando surgieran. Una semana después, FCL puso en marcha los dispositivos nuevos en el segundo sitio, y en los otros dos sitios posteriormente.

“Con Remote Control, podíamos validar lo que estaba ocurriendo justo en el sitio”, añade Kostuk. “En cuanto descubríamos un problema en un sitio, podíamos implementar los cambios en los cuatro sitios en 30 minutos.”

Kostuk estima que el soporte remoto redujo la actualización de la tecnología al menos de dos meses a tres semanas, y logró que los usuarios se sintieran más felices. Fue un periodo muy dinámico que no habríamos logrado sin Remote Control.

“Remote Control acelerado nuestra implementación, redujo nuestros costos y nos ayudó a resolver todos los problemas que surgieron”, prosigue. “Como pudimos completar el proceso rápidamente, los empleados sintieron que estábamos respondiendo a sus ne-

cesidades. Como resultado, se mostraron más dispuestos a aceptar el nuevo equipo.”

### SOPORTE CONTINUO MÁS RÁPIDO

Al utilizar Avalanche Remote Control, FCL captura pantallas de lo que están viendo los usuarios finales y las utiliza para documentación interna, capacitación o para solicitar ayuda a sus socios de tecnología.

El equipo de soporte puede emplear dos niveles de tecnología remota cuando solicita ayuda a los vendedores: primero, captura la pantalla que aparece en el escritorio de un usuario final, luego permite que el vendedor se conecte remotamente para ver exactamente lo que está pasando. En comparación con la asistencia telefónica o el soporte en persona en almacenes lejanos, el soporte remoto reduce los costos y pone a los dispositivos de nuevo en servicio más rápido.

Kostuk aprecia el nivel de control que tiene para hacer cambios en forma independiente y rápida –y ahora remota– a medida que el negocio cambia.

“La operación en el oeste de Canadá requiere cierta autonomía”, advierte. “Las soluciones como Avalanche Remote Control nos permiten tomar posesión de manera que podamos mantener a nuestros almacenes en operación sin interrupción.” ■