

Participantes no projeto de automação do armazém.

Os 5 stakeholders mais importantes.

A full-page photograph of a large industrial warehouse. Two men in business suits are standing in the center aisle, looking at a tablet together. The aisle is lined with tall, blue and yellow industrial shelving units. Some shelves are filled with cardboard boxes, and others have pallets of goods wrapped in plastic. The floor is polished and reflects the overhead lights. The perspective is looking down the length of the aisle, creating a sense of depth.

JUNGHEINRICH

Participantes no projeto de automação do armazém.

É natural que não vá automatizar o armazém sozinho. A implementação de um projeto bem-sucedido de automação do armazém envolve várias partes interessadas. Os gestores de topo, gestores intermédios e colaboradores da sua própria empresa são os participantes internos mais visíveis neste processo. No entanto, a automação também tem impacto em outras partes externas à sua empresa: os participantes externos. Este artigo ajuda-o a identificar quem deve contactar, porquê, e o que necessita dessas partes.

Das várias partes interessadas, o principal de que precisa é de informação para concretizar os seus planos. Além disso, receberá apoio e envolvimento destas partes para ampliar o alcance das suas ideias ou planos dentro da empresa. Assim que o projeto de automação for iniciado, todos os envolvidos devem colaborar estreitamente. Uma boa preparação será um grande benefício para a implementação do projeto. A melhor forma de contactar outros participantes varia consoante a empresa. Pode apresentar as suas ideias de automação numa reunião formal, mas também pode discuti-las individualmente com os stakeholders.

Tópicos

1	ARGUMENTAÇÃO AO MAIS ALTO NÍVEL. GESTÃO.	04
2	COLABORAÇÃO AO LONGO DO FLUXO DE MATERIAIS. PRODUÇÃO, COMPRAS, GESTÃO DE INVENTÁRIO.	06
3	CONVENÇA COM VANTAGENS COMPETITIVAS. VENDAS & MARKETING.	08
4	GANHE APOIO E CONFIANÇA ATRAVÉS DA PARTICIPAÇÃO. COLABORADORES.	10
5	EXPERTISE EXTERNA PARA UM PROJETO BEM-SUCEDIDO. STAKEHOLDERS EXTERNOS.	12



1

Argumentação ao mais alto nível.

Necessita do acordo da gestão para desenvolver os seus planos de automação do armazém.

DO QUE PRECISA POR PARTE DA GESTÃO?

A gestão avalia se as suas ideias estão alinhadas com a estratégia da empresa para os próximos anos. Esta estratégia para os processos de logística procura minimizar os custos operacionais? Ou será que a rapidez e o cumprimento das datas de entrega são mais importantes? Se os seus objetivos de automação dos armazéns estiverem alinhados com a estratégia da empresa, solicite apoio para o desenvolvimento das suas ideias ou planos. Os gestores de topo tomarão a decisão final sobre os investimentos em automação.

QUAL O PAPEL DO DIRETOR FINANCEIRO?

O diretor financeiro desempenha um papel fundamental. Uma questão essencial é qual o período de amortização que preveem. Um armazém de estanteria alta para o compartimento automatizado de paletes representa um investimento elevado, mas pode funcionar eficientemente durante dez, quinze ou até vinte anos. O investimento é recuperado ao longo desse período, mas pode não se refletir nos três anos que o diretor financeiro pode antecipar. Antes de aprofundares o teu plano, verifica quais os indicadores operacionais que estão a usar e que margem financeira existe para esse investimento. Se as respostas não corresponderem de imediato às tuas expectativas, considera isso nas discussões com os outros stakeholders e apresenta depois planos ou argumentos revistos.



COMO OBTER O QUE NECESSITA?

Para obter o apoio da gestão, incluindo do diretor financeiro, deve «vender» eficazmente as suas ideias ou planos. É necessário demonstrar que a automação se enquadra na estratégia da empresa e explicar quais as vantagens a curto e a longo prazo que trará.

Para uma decisão inicial, não tem de apresentar um plano de custos detalhado. Se o seu plano avançar para a fase seguinte, deve apresentar um plano de investimento inicial. Isso irá comprovar, de forma aproximada, quanto custará a automação do armazém e o que irá trazer de retorno. Demonstre os custos operacionais atuais e a sua evolução caso nada seja alterado. Além disso:

- ▶ Destaque as poupanças que podem ser obtidas com a automação do armazém.
- ▶ Acrescente benefícios como prazos de entrega mais curtos e menos erros de preparação.
- ▶ Procure quantificar esses benefícios em euros.
- ▶ Ilustre o custo real de um erro de preparação.
- ▶ Calcule o aumento do volume de negócios proveniente de entregas mais rápidas.

Informação fundamentada ajudará a convencer a gestão e, posteriormente, a obter maior margem de manobra financeira.



Colaboração ao longo do fluxo de materiais.

Os departamentos operacionais da empresa fornecem informações essenciais sobre os procedimentos do dia a dia e identificam oportunidades de otimização através de processos automatizados.



QUAL O PAPEL DA PRODUÇÃO E DAS COMPRAS?

Os responsáveis destes departamentos são responsáveis pelo fluxo de materiais que entra no armazém. O fluxo futuro de materiais determina em grande parte a escolha das soluções de automação do armazém. Receber grandes quantidades de uma só vez ou pequenas quantidades ao longo do dia tem um forte impacto no design do sistema. Se conseguir evitar estrangulamentos nestes departamentos do seu processo logístico através da automação do armazém, estes responsáveis tornar-se-ão os seus principais aliados. Estão certamente disponíveis para adaptar os seus próprios processos se isso tornar a automação mais viável.

QUE INFORMAÇÕES ESTÁ A GERAR AQUI?

Estes departamentos fornecerão informações e cooperação. As perguntas mais importantes para eles são:

- ▶ Como preveem que o fluxo de materiais irá evoluir?
- ▶ Antecipam que os níveis de stock do armazém irão aumentar ou diminuir no futuro?

Consulte o gestor de produção e de compras sobre formas de otimizar o fluxo de materiais. Considere:

- ▶ É possível repartir a entrega das mercadorias ao longo de um período para atenuar picos no fluxo de materiais recebido? Se sim, o armazém pode necessitar de menos capacidade de carga.
- ▶ As mercadorias podem ser entregues em paletes uniformes e estáveis? Isto facilitará um pouco a automação.



COMO OBTER O QUE NECESSITA?

Explique a sua visão e mostre como a automação do armazém impacta processos de produção-tipo e a gestão de inventário. Se o armazém automático atingir uma situação em que o fluxo de paletes provenientes da produção já não possa ser processado, pode ocorrer a paragem da produção — o pior cenário para os responsáveis pela produção. Uma boa colaboração na escolha da melhor solução de automação para o futuro serve o interesse de todas as partes.



QUAL O PAPEL DOS FORNECEDORES?

O armazém recebe entregas diretas dos fornecedores? Se for o caso, também têm um papel a desempenhar. É necessário discutir com os fornecedores, eventualmente em conjunto com o departamento de compras, os requisitos a que o fluxo de materiais recebido deve obedecer? No caso de um armazém automático de paletes, é fundamental que a paleta seja de alta qualidade, que as paletes estejam bem empilhadas e que as mercadorias não ultrapassem os limites da paleta. Uma tábuia solta, uma caixa instável ou um filme solto podem causar falhas no sistema.



3

Convencer com vantagens competitivas.

Inclua as áreas de vendas e marketing desde o início do planejamento, pois os seus objetivos estão diretamente ligados à melhoria da eficiência.

QUAL O PAPEL DE VENDAS E MARKETING?

Fale com o(s) responsável(eis) de vendas e marketing antes de definir o seu plano. Dependem do processo logístico interno para alcançar os seus objetivos comerciais. A automação costuma traduzir-se num serviço de melhor qualidade. Isto pode resultar num aumento de vendas, maior fidelização de clientes ou vantagens competitivas. Os objetivos deles coincidem com os seus e podem, mais tarde, ajudá-lo a convencer a gestão.

QUE INFORMAÇÕES ESTÁ A GERAR AQUI?

Vendas e marketing fornecem informações sobre as tendências de mercado previstas. Estas informações ajudam a definir a estratégia empresarial e os objetivos dos departamentos. Considere:

- ▶ Como se prevê que evolua a faturação?
- ▶ O que está a acontecer com a concorrência?
- ▶ Como está a mudar a procura dos clientes?
- ▶ Vão, por exemplo, fazer mais encomendas online?

Se tal se traduzir em mais encomendas com menos linhas de encomenda, pode ter impacto na decisão sobre a automação.

COMO OBTER O QUE NECESSITA?

Envolve vendas e marketing no seu plano como patrocinadores explicando-lhes de que forma a automação do armazém contribui para implementar a estratégia empresarial. Indique benefícios específicos que pretende alcançar:

- ▶ Aumentar a qualidade do serviço.
- ▶ Maior fiabilidade nas entregas.
- ▶ Redução dos tempos de processamento.
- ▶ Menos erros de picking.
- ▶ Menos reclamações, entre outros problemas.

Solicite o apoio deles para lidar com a gestão de topo e procure a sua cooperação. Quando os responsáveis de vendas e marketing estiverem convencidos, irá certamente receber deles contributos valiosos e alinhará os seus objetivos.

Ganhe apoio e confiança através do envolvimento.

Inspire os colaboradores com atualizações regulares e responda a todas as questões de forma transparente.

O QUE ESPERA DOS SEUS COLABORADORES?

Para que um projeto de automação do armazém decorra sem problemas, precisará do apoio e confiança da sua equipa. Eles certamente compreenderão que as operações no armazém vão mudar e, posteriormente, as suas funções também serão ajustadas. Evite que surja qualquer instabilidade a este respeito.

QUEM O PODE AJUDAR?

Envolva os seus colaboradores do departamento de RH atempadamente. A automação do armazém também implica alterações na equipa e exige, entre outros fatores, conhecimento de gestão de mudanças. No departamento de RH, esta situação é frequente e sabem também recorrer a conhecimentos externos.

COMO OBTER O QUE NECESSITA?

Se quer que os seus colaboradores partilhem da sua visão, deve comunicá-la de forma clara. As suas apresentações devem ser entusiastas e cativantes. Destaque os benefícios e vantagens para toda a empresa e as oportunidades para o seu departamento. Mantenha os colaboradores informados regularmente e responda a todas as dúvidas com transparência e sinceridade – mesmo que ainda não tenha todas as respostas.

Envolva os colaboradores no processo o mais cedo possível. A área de produção é frequentemente um local onde surgem boas ideias que pode integrar no seu plano. Leve as ideias dos colaboradores a sério para reforçar a aceitação.



Expertise externa para um projeto bem-sucedido.

Uma vez alcançado consenso interno sobre o plano, procure parceiros capazes de apoiar a implementação do projeto de automação.

DE QUE PARCEIROS EXTERNOS NECESSITA?

Pergunte a si próprio se, com a sua equipa, tem conhecimento e capacidade de carga suficientes para conceber uma solução e escolher a melhor opção entre vários sistemas. Caso contrário, pode contratar um consultor para ajudar na seleção do fornecedor. O consultor pode analisar os seus dados e criar um projeto inicial com base neles. Se a automação exigir a expansão do espaço ou a construção de um novo edifício, envolva outras partes:

- ▶ O arquiteto para o design.
- ▶ A autarquia local para o licenciamento de obras.
- ▶ O empreiteiro responsável pela construção.
- ▶ Eventualmente também os bombeiros, para questões de segurança contra incêndios.

Envolva estes intervenientes no processo numa fase precoce. O pedido de licenciamento de construção pode frequentemente demorar mais do que o esperado. Não cometa o erro de deixar os arquitetos projetarem o edifício antes de pensar na configuração do espaço.

PARA O QUE DEVE PREPARAR-SE?

A escolha de sistemas e fornecedores pode ser complexa. Terá de lidar com o facto de, em teoria, os fornecedores apresentarem diferentes soluções. Selecione um fornecedor financeiramente sólido, já que se trata de uma relação comercial de longo prazo.

COMO SELECIONAR O FORNECEDOR ADEQUADO?

Uma opção sensata é solicitar ao fornecedor uma proposta de layout para o seu armazém. Afinal, possuem os conhecimentos certos e, muitas vezes, conhecem as capacidades dos sistemas melhor do que os consultores. Considere estabelecer uma relação comercial baseada num cálculo transparente de custos com um fabricante de conceção. Adicionalmente, solicite referências.



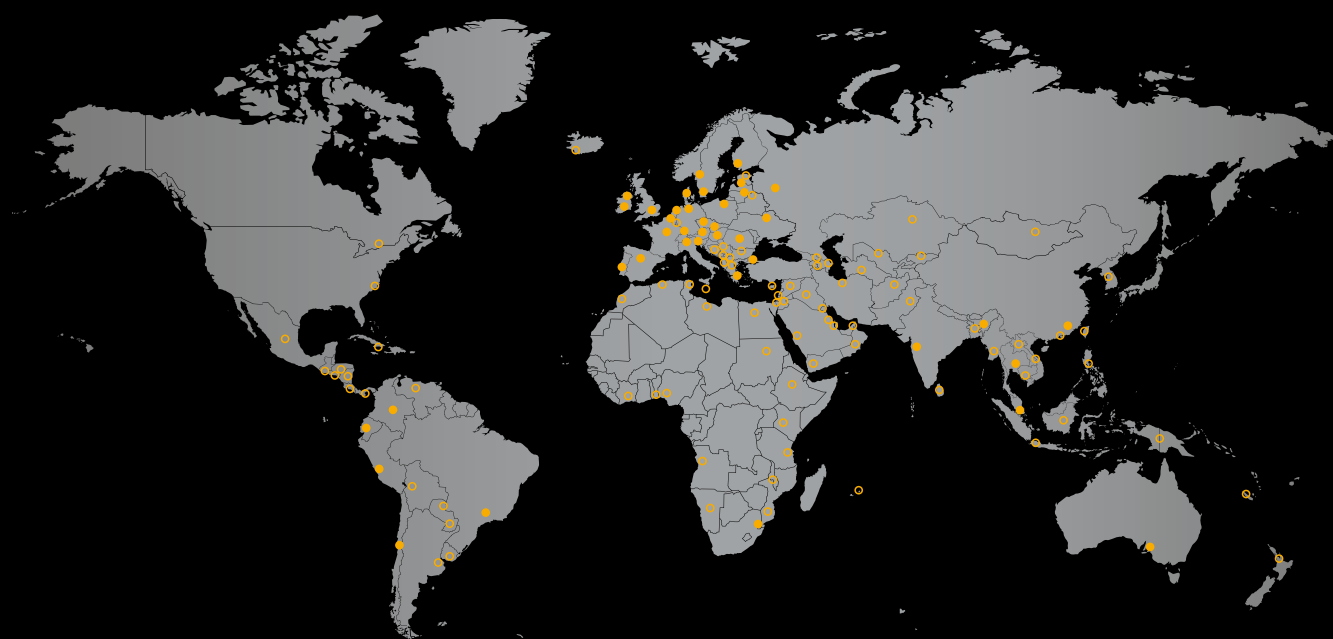
COMO ORGANIZAR A COMUNICAÇÃO?

Tenha particular atenção ao escolher um projeto de sistema de armazém e picking de diferentes fornecedores. O ideal seria que uma única entidade – o fabricante principal ou o fornecedor da solução completa – fosse responsável por toda a supervisão do projeto. Assim evita discussões com fornecedores que passam a responsabilidade quando surgem problemas. Considere que poderá ter de realizar um projeto deste tipo apenas uma vez na sua carreira. Para os fornecedores de soluções chave-na-mão e empresas de consultoria, este é o seu principal negócio: apoiar na garantia do sucesso do seu projeto.

PARA ESCLARECIMENTO DE QUAISQUER DÚVIDAS ADICIONAIS: CONTACTE-NOS.

Enquanto fornecedor de soluções completas, fazemos a sua movimentação passo a passo rumo a uma solução de automação flexível e eficiente. Oferecemos-lhe mais de 70 anos de experiência em intralogística, combinando consultoria e competência de fabrico num só serviço. A nossa equipa de especialistas planeia sempre a intralogística de forma integrada, desde a entrada de mercadorias até à saída de mercadorias, considerando todas as etapas e interfaces do processo. Desde o arranque do projeto, terá sempre um contacto pessoal a acompanhá-lo, coordenando todas as equipas envolvidas e mantendo uma visão global. Com a Jungheinrich, terá um parceiro 100 % fiável do seu lado.

Líder em tecnologia de intralogística. Estamos ao seu lado em todo o mundo.



● Empresas de vendas
diretas próprias
em 42 países.

○ Empresas parceiras
em cerca de 80 outros
países.

Mais de 21 000 funcionários.

Mais de
6200 técnicos de serviço
em todo o mundo.

Fundada em 1953, a Jungheinrich é uma das principais fornecedoras de soluções de tecnologia de intralogística do mundo. Com um portefólio abrangente de empilhadores industriais e componentes automatizados, assim como serviços, oferecemos soluções feitas à medida que lhe dão liberdade para dedicar toda a sua atenção ao núcleo da sua empresa. Com a nossa rede de vendas diretas e assistência única, pode entrar em contacto com qualquer um dos nossos parceiros, mais próximo de si, onde quer que esteja.



AUTOMAÇÃO

Com base no nosso processo de conhecimento abrangente e na vasta experiência em vários setores, conseguimos fornecer sistemas automatizados personalizados, sejam soluções semi ou totalmente automatizadas. Por isso, iremos trabalhar em conjunto consigo para levar a eficiência e a produtividade a um outro nível.



EMPILHADORES INDUSTRIAIS NOVOS

Para levantar, empilhar, transportar, order picking? Elétricos, com motor de combustão ou manuais? A nossa gama de produtos inclui o equipamento ideal para as suas necessidades.



EQUIPAMENTO DE ARMAZÉM

Desde a estanteria de paletização até ao armazenamento de peças pequenas automatizado, dispomos da solução certa para cada item e para todos os tamanhos de armazém. Combinando os empilhadores da Jungheinrich com as soluções de TI, o resultado é um conceito de tecnologia de intralogística integrado preparado para o futuro e de qualidade única.



ALUGUER

O aluguer de empilhadores não é uma solução ideal apenas para situações sazonais de curto prazo. A Jungheinrich oferece «potência a pedido» a todas as empresas, independentemente do seu tamanho ou do setor em que operam. Existem soluções de aluguer disponíveis para suprir qualquer necessidade, com equipamentos a serem disponibilizados em todo o mundo instantaneamente e em grande variedade.



EQUIPAMENTOS USADOS

Os JUNGSTARS são equipamentos usados da Jungheinrich entre os melhores disponíveis no mercado. Após um processo de recondição de ponta, em conformidade com o nosso princípio de 5 estrelas, todos os equipamentos são devolvidos em condições técnicas e visuais excelentes, de modo a satisfazer os mais elevados padrões de segurança e sustentabilidade.



SOLUÇÕES DIGITAIS

Através do software mais inteligente e dos mais sofisticados componentes de hardware, asseguramos uma rede completamente digital dentro do seu armazém. Todos os processos podem ser monitorizados de forma central e controlados com a maior eficiência. Os sistemas de outros fabricantes também podem ser facilmente integrados.



CONSULTORIA

Os produtos e os serviços devem suprir todas as suas necessidades. Por este motivo, o nosso serviço de consultoria associa um alto nível de capacidade técnica e de conhecimento dos processos envolvidos, ao domínio profundo do setor. Assim, podemos trabalhar em conjunto para identificar a solução perfeita para si.



SERVIÇOS FINANCEIROS

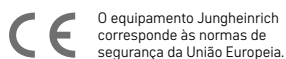
A Jungheinrich Financial Services é o seu parceiro de confiança durante toda a vida útil dos seus produtos Jungheinrich. Oferecemos-lhe soluções personalizadas para equipamentos, soluções de estanteria, armazenamento e sistemas, tendo em conta o seu orçamento e as necessidades específicas da sua empresa.



SERVIÇO E APOIO

A operação sem dificuldades da sua solução de tecnologia de intralogística é a nossa principal prioridade. Assim, oferecemos-lhe um serviço de apoio global e de confiança para os seus equipamentos e sistemas, disponibilizando mais de 6200 engenheiros de assistência qualificados. Isto permite-nos deslocações até ao local num curto espaço de tempo para restabelecer o funcionamento dos seus equipamentos ou sistemas.

ISO 9001 As nossas fábricas alemãs em
ISO 14001 Norderstedt, Moosburg, Landsberg
e Kaltenkirchen estão certificadas.



Jungheinrich Portugal
Equipamentos de Transporte, Lda.

Delegação Sul (Sede)
Rua Francisco Lyon de Castro.
Mem Martins Business Park, Ed. 6
2729-015 Mem Martins
Tel. Geral 219 156 060
(Chamada para a rede fixa nacional)

Delegação Norte
Rua Albino José Domingues 581
Centro de Negócios da Maia
4470-034 Maia
Tel. Geral 252 249 010
(Chamada para a rede fixa nacional)

linha.direta@jungheinrich.pt
www.jungheinrich.pt

