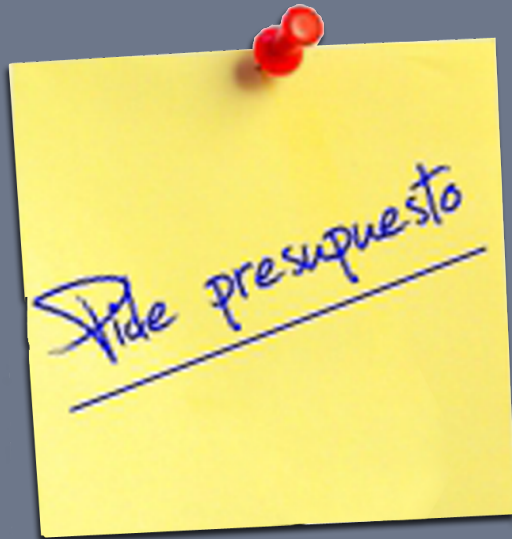


# Logística en e-commerce

## ¿Emprendemos?



**Retos**  
logísticos

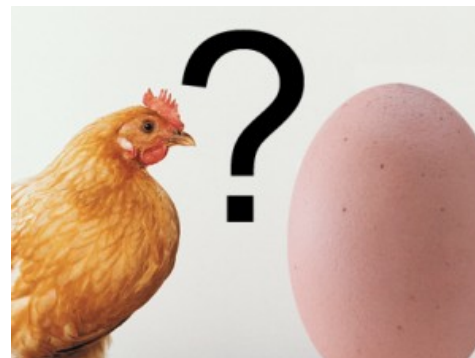


**Con un trozo de  
madera ...**

**se puede hacer una  
mesa e incluso una  
obra de arte.**

**Imaginación con  
ingredientes.**

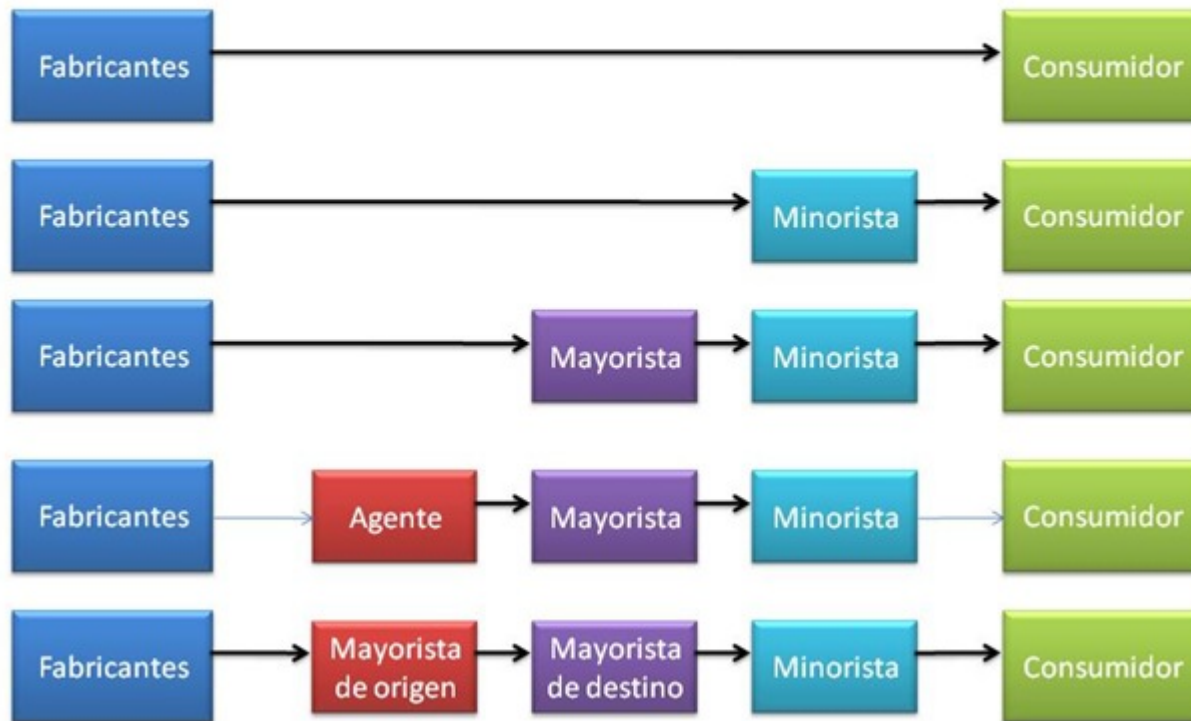
- ✓ **¿Qué es primero el huevo o la gallina?**
- ✓ **La logística es parte de la estrategia o un mero trámite de la venta.**
- ✓ **¿por donde empezamos para tener una calidad del 100% en la entrega al cliente?**
- ✓ **¿cómo integrar flujo de mercancía y flujo de información?**
- ✓ **¿cómo gestionar la logística inversa en las devoluciones?**
- ✓ **¿cómo tener unos costes logísticos razonables sin ser Amazon?**



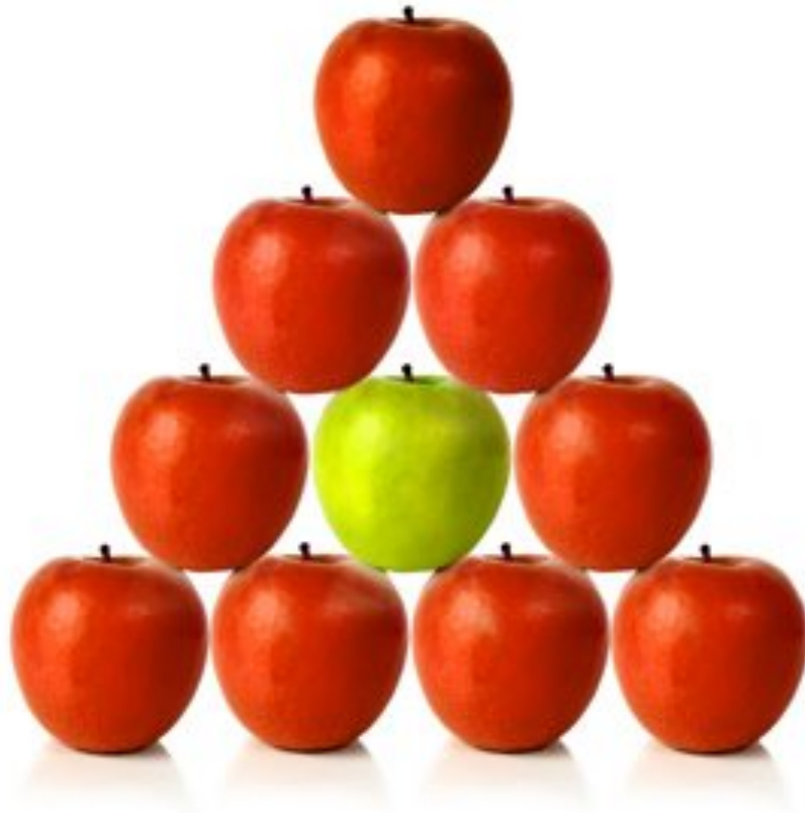
¿Qué es el Marketing Mix?



### Mercados de Consumo



### ¿Diferenciación?



### Cadena de valor



“lovemarks” podrían ser:

amazon.com<sup>®</sup>

IKEA<sup>®</sup>



DELL<sup>™</sup>

INDITEX



«el cliente puede elegir el color que quiera, siempre que sea negro»



### Mis datos\*

Informe Inves Market 22 febrero 2013

- ✓ El 85,1% realiza compras por comercio electrónico
- ✓ El 65,4% varias veces al año y el 24,7% varias veces al mes.
- ✓ El 50% compra ropa, el 46,% equipos informativos, 31 38% otros equipamientos electrónicos, el 35% libros, el 27% CD's DVD's y el 22% alimentación
- ✓ El 61% otro tipo de productos.

Porcentaje superior a la media ya que es un panel de investigación en Internet

### Mis datos\*

Informe Inves Market 22 febrero 2013

- ✓ La entrega en el hogar es con gran diferencia la modalidad de recogida mas utilizada por los usuarios con un 81,5%
- ✓ El 24% elige el lugar de trabajo, la entrega en tienda física el 19,3% y la recogida en punto de conveniencia un 21,2%
- ✓ La entrega mediante mensajería es la modalidad ofertada de manera más intensa.
- ✓ La hora y día de entrega es muy importante para el cliente

### ¿Que valora el cliente?

- ✓ Disponibilidad
- ✓ Plazo de entrega
- ✓ Elección de la hora y día de la recepción del envío.
- ✓ Comodidad
- ✓ Garantía de entrega
- ✓ Seguridad
- ✓ Resolver incidencias.

### Factores clave

- ✓ El coste de la distribución (y la logística)
- ✓ Problemas reales de implantación
- ✓ Requerimientos tecnológicos
- ✓ Áreas geográficas prioritarias
- ✓ Tiempos de entrega
- ✓ Volúmenes de envíos
- ✓ Seguros y garantía
- ✓ Operativa de resolución de incidencias.

### **Tres parámetros fundamentales entre empresa y logística**

Desde el punto de vista logístico a continuación nos centraremos fundamentalmente en tres parámetros que van a ser fundamentales en nuestra estrategia a seguir con nuestros clientes.

- El grado de servicio
- El plazo de entrega
- La fiabilidad

### Grado de servicio

También llamada disponibilidad de stocks significa la probabilidad de que un pedido pueda ser servido íntegramente a partir del stock comercial disponible para la venta.

$$\text{Grado de Servicio ( G.S.)} = \frac{\text{demanda atendida}}{\text{demanda solicitada}} \times 100$$

### El plazo de entrega

También conocido como ciclo de suministro y representa el tiempo invertido desde que el cliente solicita un pedido hasta que está físicamente en su poder.

Este ciclo comprende una serie de segmentos de tiempo en torno a los cuales la logística debe de incidir para conseguir que el tiempo invertido en la realización del proceso, cumpla con las expectativas generados al cliente.



### ¿Cómo optimizar la gestión logística de las empresas?

Cuando los procesos de aprovisionamiento, producción y distribución se tratan como procesos integrados, aunque lo realicen distintas organizaciones, firmemente ligados por flujos de información estamos en presencia de una cadena de suministros.

La optimización del proceso pasa por ver una operación conjunta desde el Aprovisionamiento hasta el Servicio postventa incluyendo la logística inversa.

### ¿Cómo optimizar la gestión logística?

- **Visibilidad de inventarios:** Flujo de información cliente-proveedor-cliente para previsión a largo plazo
- **Gestionar el flujo, no el aprovisionamiento:** Política de “uno entra por uno sale” trabajando de forma opuesta a los inventarios tradicionales de reaprovisionamiento.
- **Producción JIT “justo a tiempo”:** producciones cortas. Flexibilidad para responder a cambios de demanda. Mejora de los picos de producción. Reducción de los stocks en fábrica.
- **Distribución rápida y flexible:** Entran en juego operaciones de “cross-docking” y envíos directos entres puntos con servicios de transporte eficaces.

### ¿Cómo optimizar la gestión logística?

- **Uso de alta tecnología:** Aplicación de sistemas de Radiofrecuencia, lectura de códigos de barras (EAN 13 y/o 128, RFID ..) que permitan un mayor control de las mercancías. En transporte seguimiento de flotas vía GPRS, control de entregas por lector óptico, trazabilidad y tracking etc., que mejoren el flujo de información al cliente.
- **Servicios de información avanzados:** Sistemas que aporten ventajas competitivas tangibles al mercado, manteniendo toda la cadena informada para mejorar roturas de stock, servicio de pedidos, control de las entregas, facturación entre cliente-proveedor-fabricante, que permitan gestionar el flujo de una manera directa y fiable.

**Muchas Gracias..**



# Retos

logísticos

