

8

ASPECTOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA DIGITAL: LOGÍSTICA Y SERVICIO AL CLIENTE

“THE VALLEY ES EL HUB DONDE EL CONOCIMIENTO SE
CONVIERTE EN EL DRIVER QUE TRANSFORMA LA SOCIEDAD”

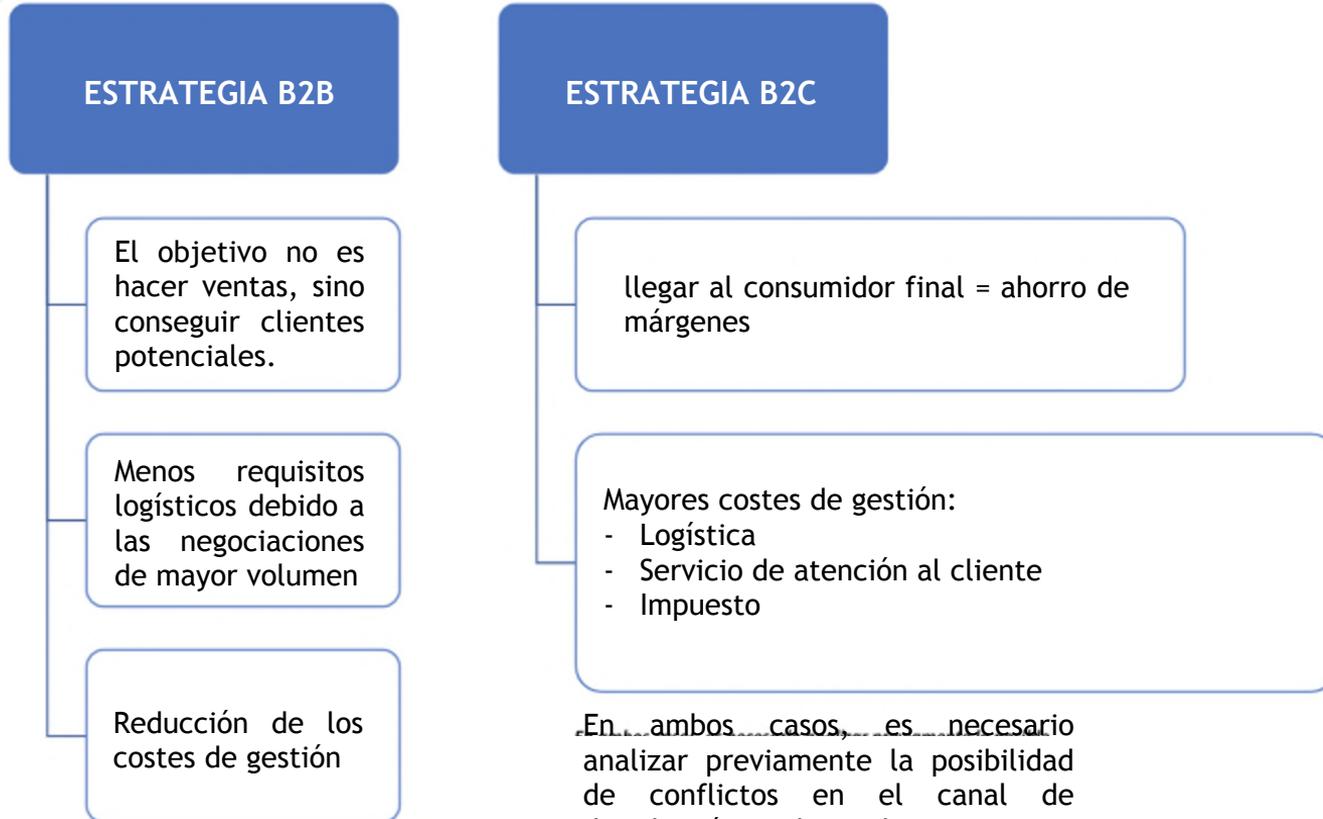


8. ASPECTOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA DIGITAL: LOGÍSTICA Y SERVICIO AL CLIENTE

Esta sección está dedicada a los elementos definitorios del negocio en línea. Gran parte del éxito futuro del canal de ventas online se concentra en este ámbito, ya que los errores suelen pagarse mejor en Internet. La excelencia en las operaciones de una tienda online es un proceso de coordinación de muchas funciones externas e internas que requiere un alto grado de profesionalidad.

- Principales diferencias entre la logística B2B y B2C.
- Gestión de stocks y principales conceptos: picking, packing, stock centralizado, cross-docking, dropshipping, etc.
- Niveles de disponibilidad y expectativas de servicio: relaciones con múltiples proveedores.
- Grado de externalización de los aspectos operativos y logísticos de la tienda web.
- El servicio al cliente: su carácter estratégico.
- Alternativas de costes en los servicios de atención al cliente.
- Tipología: teléfono, correo electrónico, chat online, asistentes virtuales, chatbots, etc.

- *La difícil adaptación de la logística B2C en el sector agroalimentario: algunos ejemplos.*
- *El caso de Amazon Fresh como ejemplo innovador*
- *El caso Hema / Freshippo en el mercado chino.*



En ambos casos, es necesario analizar previamente la posibilidad de conflictos en el canal de distribución tradicional.



CLIENTES B2C

- Un contrato
- Buscar un producto
- Compra rápida
- Precios fijos
- Oferta promocional
- Pagos directos
- Envíos de unidades
- Visitas puntuales
- Compra individual

Transacciones



CLIENTES B2B

- Varios contratos
- Buscar un proveedor
- Proceso de toma de decisiones
- Precios negociados
- Condiciones de precio
- Pagos a crédito
- Envíos a gran escala
- Relación a largo plazo
- Compras profesionales

Leads

ALGUNAS PREGUNTAS PRELIMINARES:

- Impacto de la logística en la viabilidad del modelo online
- Lista de proveedores/socios necesarios
- Diferencia con la logística tradicional

PASAR DE UN MODELO DE LOGÍSTICA DE MASAS A UNA LOGÍSTICA DE PEDIDOS INDIVIDUALES.

- El precio medio más bajo de los canales online
- De cliente estable a esporádico
- De los envíos concentrados geográficamente a los envíos dispersos
- Empujar para tirar
- Del pedido normal al pedido a medida
- ¿Es adecuado el proveedor de logística tradicional?

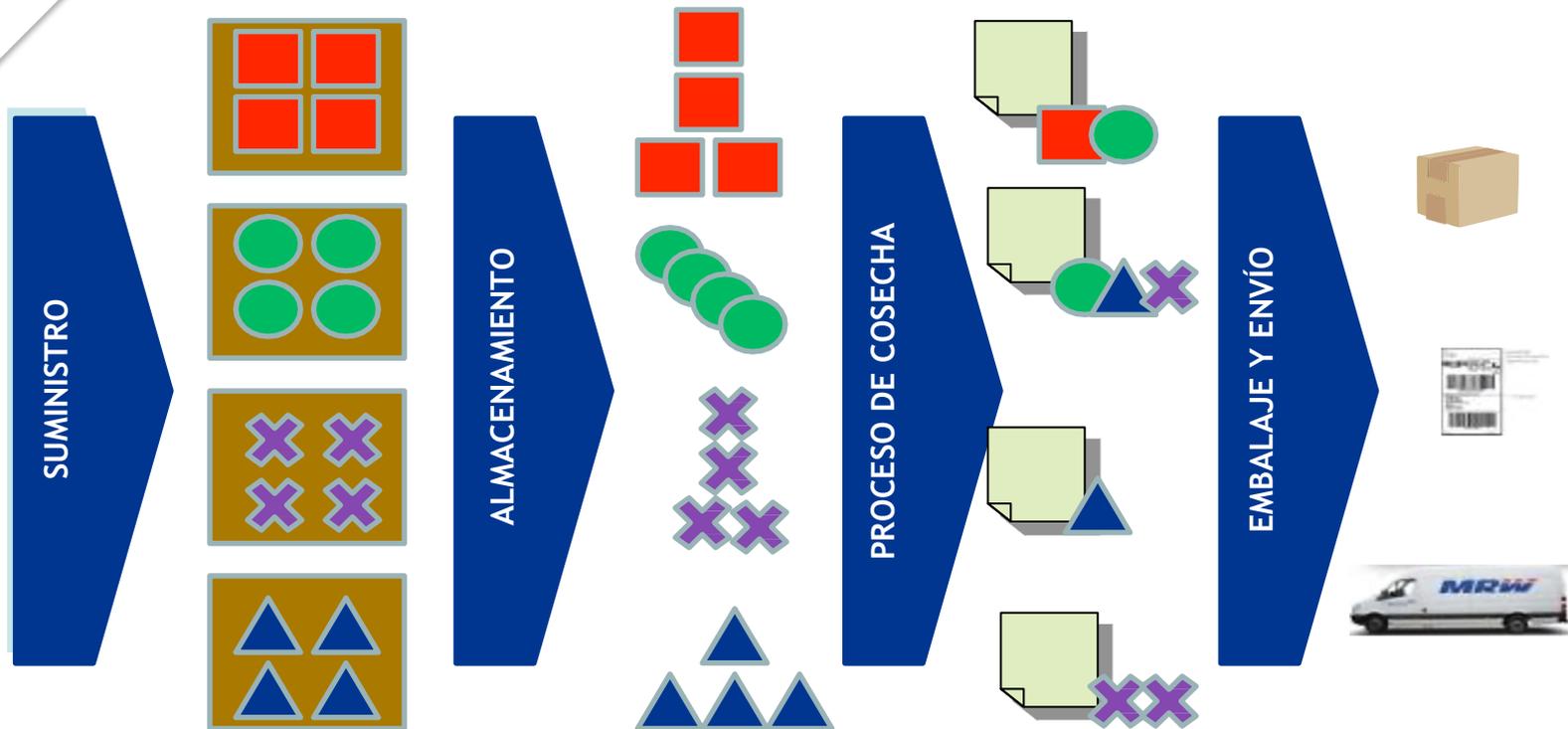
LA GESTIÓN DEL STOCK Y LOS PRINCIPALES CONCEPTOS: PICKING, PACKING, STOCK CENTRALIZADO, CROSS-DOCKING, DROPSHIPPING, ETC.



ALGUNAS PREGUNTAS PRELIMINARES:

- ¿Con o sin existencias? Ventajas y desventajas. ¿Qué ocurre si combino varios productos en mi cartera?
- ¿Un almacén independiente para la venta en línea?
- ¿Gestión interna del almacén o externalización?
- ¿Puedo involucrar a mi canal tradicional en las entregas o devoluciones?
- Política de devoluciones siempre transparente para el cliente
- Entrega: espacios y necesidad de presencia del comprador
- Entrega a través de sistemas de distribución alternativos (gasolineras, oficinas de correos, estaciones de DHL Pack, taquillas de Amazon, puntos de acceso Kiialla, etc.)

FLUJO LOGÍSTICO





<https://www.youtube.com/watch?v=PK7c9aOb8NQ>



LOGÍSTICA Y OPERACIONES

- Integración y operaciones logísticas :

- Proceso logístico :

Picking/embalaje + expedición (seguimiento de pedidos) + entrega + sistema de devolución + servicio postventa/atención al cliente.

- Comunicación con el cliente en todo momento:

Acuse de recibo,

Confirmación del pedido

Información sobre el traslado de almacenes

Información de entrega

Contacto permanente en todo momento (correo electrónico, chat, teléfono,

click-to-call)

No es lo mismo gestionar devoluciones de palets como en el B2B que gestionar pequeñas devoluciones diarias de dos o tres paquetes o decenas de ellos, dependiendo del volumen de ventas online que tengamos, que además se devuelven por algo tan simple como "me he equivocado de talla".

El volumen de devoluciones en el comercio electrónico es mucho mayor que en el comercio entre empresas.

En definitiva, el producto tiene que ser devuelto en perfecto estado para su venta, lo que requiere una gestión diferenciada. Esto parece lógico y relativamente sencillo, pero si no se hace correctamente, puede dar lugar a verdaderas averías en los procesos.

The Forward Logistics Process Traditional Supply Chain



The Reverse Logistics Process Innovative and Efficient



Image source: logistics4students.blogspot.com

¿Qué es lo que buscas?

Devoluciones

365

¡En IKEA puedes cambiar de opinión!

Tienes 365 días para devolver tus compras en cualquiera de nuestras tiendas.*

Si una vez abierto y montado no lo quieres, tráenoslo sin usar y siempre con el ticket de compra. Recuerda que también puedes solicitar...

Carrefour

DEVOLUCIONES

Si el producto adquirido no te conviene, puedes solicitar la devolución.

Todas las compras se pueden devolver en cualquier hipermercado. Además, si has comprado...

Para las compras de productos vendidos por terceros en Carrefour.es, será importante revisar el ap...

- Plazo de devolución**
El cambio o devolución del artículo se podrá efectuar en un plazo de 60 días.
- Devolver gratis en hipermercados**
Para devolver tus compras en hipermercados, presenta el producto a devolver junto con la factura o el ticket...

RETURN POLICY

Return Instructions: All returns must be in its original packaging. We do not reimburse shipping or return fees. However, we will provide a return label (at no cost to you) via email for any orders that were fulfilled incorrectly.

Exchanges: At this time, we do not accept exchanges.

>Returns: Once your items are delivered, you have 7 days from the date of delivery to ship them back to us for a full refund. Returns shipped after the first 7 days will be eligible for store credit (store credits never expire). After 30 days, all sales are FINAL and returns will not be accepted.

If there is a problem with your order, please be sure to contact us immediately!

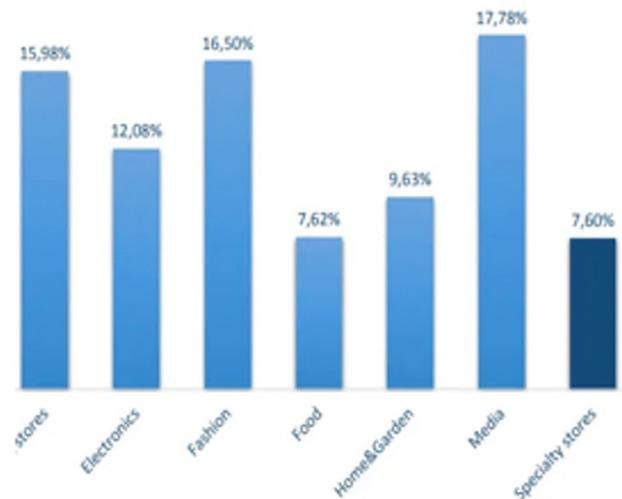
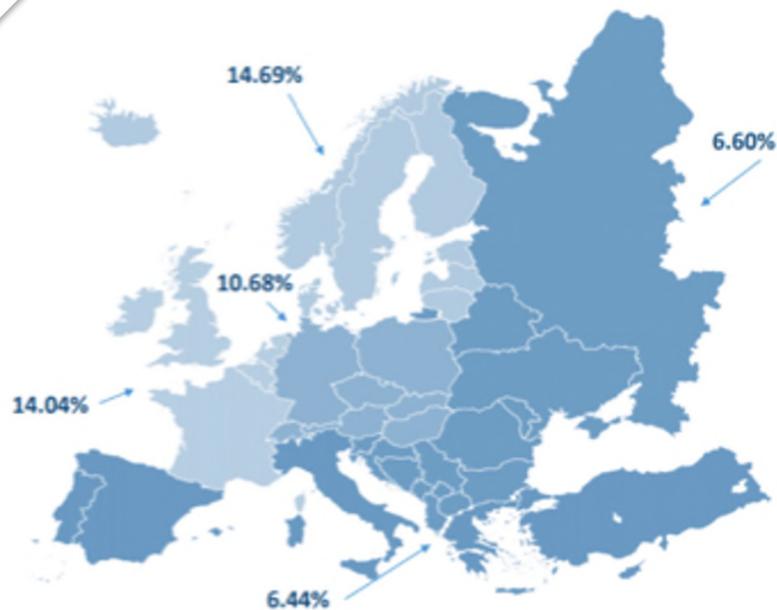
Please provide us with the tracking number for your return/credit.



UNITED COLORS OF BENETTON.



<https://www.youtube.com/watch?v=5nPrHYKDLvo>



El control de existencias es una imagen detallada del stock del almacén, que incluye toda la información sobre la cantidad, las características y la ubicación de cada producto. La fiabilidad de este registro es esencial para evitar errores que afecten a la actividad del almacén.



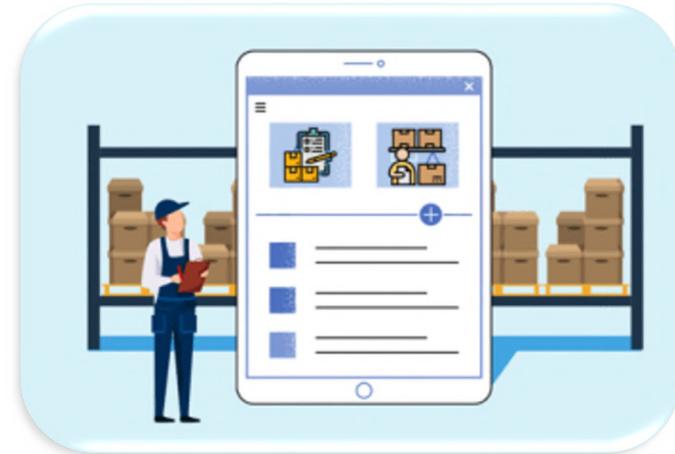


<https://www.youtube.com/watch?v=yy5VHKUqGpM>

La gestión del inventario del almacén se refiere a la forma en que se organizan todos los flujos de materiales en el almacén. Este término incluye acciones como la asignación de ubicaciones, el seguimiento de las existencias, el control de las reposiciones o los sistemas de movimiento de mercancías como FIFO, FEFO o LIFO, entre otros.

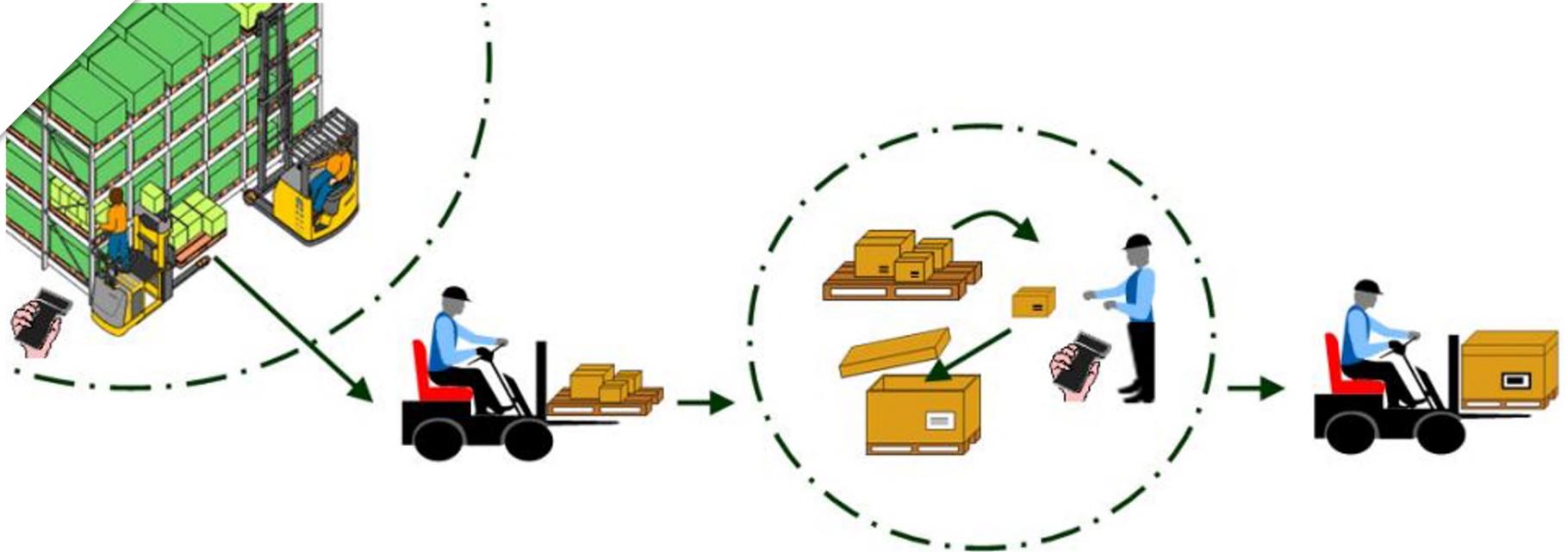


Optimización de las existencias: incluye tareas destinadas a mejorar la productividad de las existencias almacenadas. Por ejemplo, con la ayuda de programas informáticos especializados, es posible analizar el historial del almacén para mejorar la asignación de huecos o la colocación de productos, o crear mapas de calor que permitan detectar las ineficiencias y, por tanto, eliminar los cuellos de botella.



La preparación de pedidos es el proceso de almacén por el que se desglosa la unidad de carga inicial, es decir, la unidad de transporte o almacenamiento, para generar otra que será o formará parte de la unidad de expedición: del pedido al cliente. Este proceso puede suponer entre el 12 y el 60% de los costes asociados a las operaciones de almacenamiento. Es una de las tareas más intensivas en mano de obra, infraestructura y administración, esencial para la prestación del servicio al cliente, y desgraciadamente no añade valor, sino costes.

PICKING



El término **envase se refiere a** las acciones de empaquetar, envolver y embalar las mercancías.

El **envase se refiere** al recipiente en el que irá el producto, mientras que el embalaje adquiere un significado más amplio, ya que es un receptáculo que engloba varios componentes de la mercancía. Por último, el embalaje es el acto por el que se unifican las diferentes unidades de la carga, lo que facilita enormemente el transporte.

El embalaje es una parte del proceso estrechamente **vinculada a la** preparación de pedidos, que es la fase de organización de un pedido. Si el producto se destina a la exportación, es muy práctico hacer una planificación previa para determinar qué tipo de envase funcionará mejor.

EMBALAJE





https://www.youtube.com/watch?v=XejgbF2m_8g

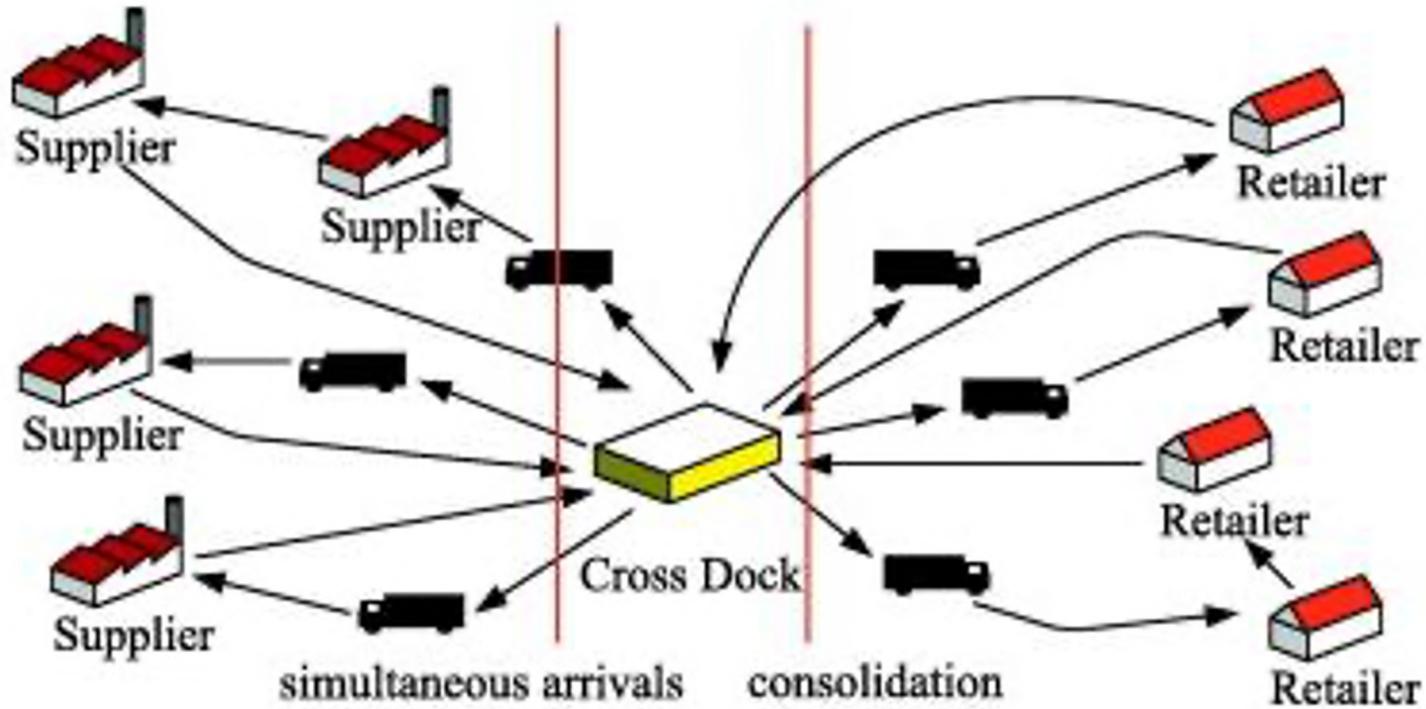
El almacén central es el lugar donde se reúnen todos los materiales y productos de la empresa, lo que nos permite tener un mayor y mejor control de las mercancías y productos, un mayor ahorro de espacio y un mayor aprovechamiento de los medios de manipulación.



Cross-docking: no hay almacenamiento de la mercancía del proveedor, la mercancía pasa por el almacén sólo para el traslado del vehículo de transporte.

Se trata de un tipo de preparación de pedidos sin almacenamiento de la mercancía ni operaciones de picking. Permite el tránsito de artículos con diferentes destinos o la agrupación de mercancías de diferentes orígenes.

CROSS-DOCKING



CROSS-DOCKING



<https://www.youtube.com/watch?v=VGZsQsvEWCg>

Drop-shipping: el vendedor no transporta la mercancía, sino que transmite el pedido del cliente al proveedor, que envía la mercancía directamente al cliente. El vendedor tiene el papel de gestor de la información logística.

El proveedor puede ser un mayorista o el propio fabricante.

How Dropshipping Works



ShopMaster

shopmaster.com Smarter dropshipping solutions for you

DROPSHIPPING



<https://www.youtube.com/watch?v=JUXbCGhZbE4>

NIVELES DE DISPONIBILIDAD Y EXPECTATIVAS DE SERVICIO RELACIONES CON MÚLTIPLES PROVEEDORES.



No podemos vivir sin los proveedores, son una parte fundamental del ciclo de vida de muchas cadenas de suministro. Aunque siempre se puede optar por gestionar una amplia cartera de proveedores, lo ideal es trabajar con ellos a largo plazo, creando confianza y una relación común para el futuro.

Esta relación a largo plazo da lugar al término de aliado estratégico para los proveedores. Hemos pasado de ver a un proveedor como un recurso para nuestras necesidades a un socio estratégico capaz de desarrollarse y transformarse para conseguir mejores resultados.

NIVELES DE DISPONIBILIDAD Y EXPECTATIVAS DE SERVICIO RELACIONES CON MÚLTIPLES PROVEEDORES.



La **gestión de las relaciones con los proveedores (SRM)** es un proceso empresarial responsable de gestionar y sistematizar las interacciones con las empresas u organizaciones proveedoras.

Se facilita la optimización de todo el flujo de información de la cadena de suministro, lo que permite crear valor a partir de las relaciones, reducir los costes de la cadena de suministro y entregar productos finales de alta calidad.

Los procesos de gestión de las relaciones con los proveedores (SRM) mejoran la coordinación y la cooperación entre compradores y proveedores. Refuerzan el conocimiento mutuo de ambas partes y son un recurso ideal para mitigar los riesgos y aumentar la rentabilidad de la cadena de suministro.

NIVELES DE DISPONIBILIDAD Y EXPECTATIVAS DE SERVICIO RELACIONES CON MÚLTIPLES PROVEEDORES.



<https://www.youtube.com/watch?v=XibS0susCP8>

Definición de **satisfacción**: integración de personas, procesos y tecnologías para lograr la satisfacción del cliente antes, durante y después de una experiencia de compra por Internet (Bayles, 2001).

Área crítica para el éxito de la tienda online... .y para la viabilidad del plan de negocio.

Tomemos como ejemplo a Amazon: la empresa abandonó su concepto de tienda puramente virtual y abrió centros de distribución cuando se dio cuenta del impacto en el servicio al cliente.

EL GRADO DE EXTERNALIZACIÓN DE LOS ASPECTOS OPERATIVOS Y LOGÍSTICOS DE LA TIENDA WEB

3PL (Logística de terceros)

Las ventas en línea se realizan a través de empresas externas

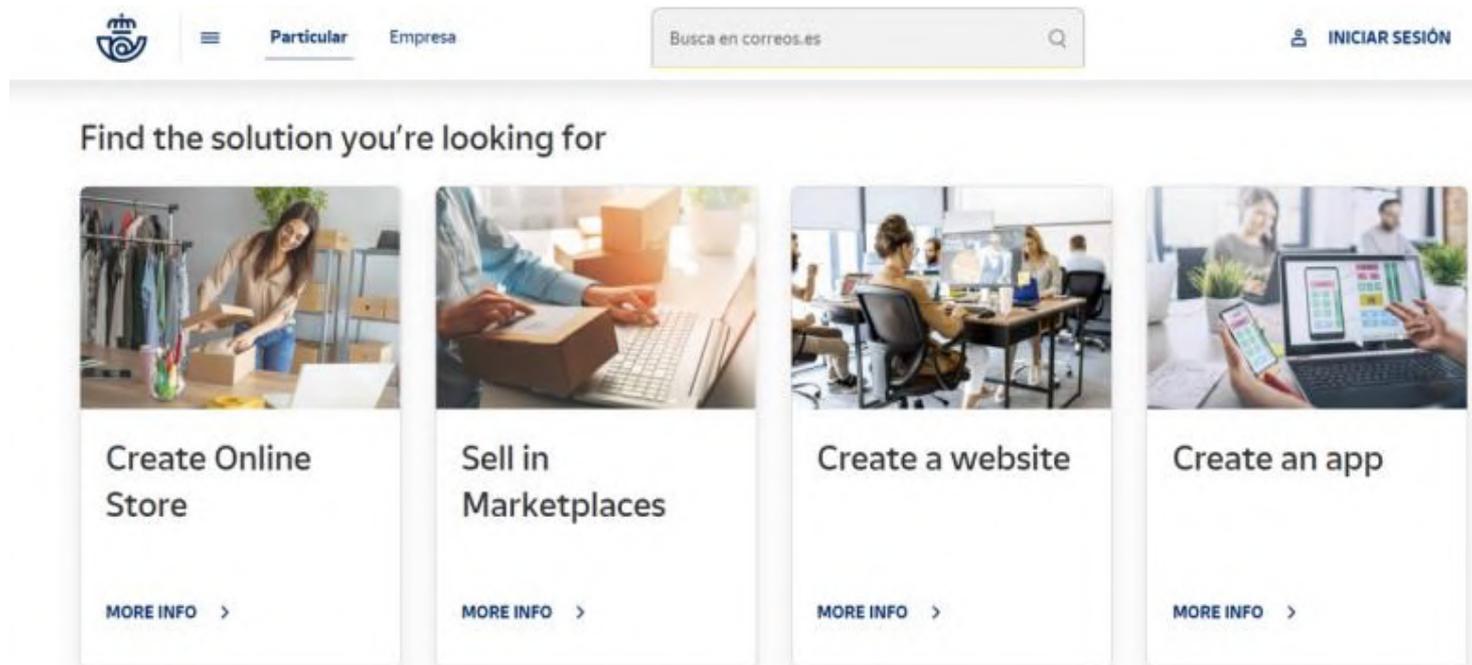


Los grandes actores de la logística apuestan por el comercio electrónico (I)

The screenshot displays the SEUR website with the following elements:

- Language selector: English
- User profile: SEUR Pro
- SEUR logo and search bar: "How can we help you?"
- Navigation menu: Private, Professional, Sustainability, Help, About us
- Key statistics and services:
 - +115 millions of shipments in 2019 (with a SEUR truck icon)
 - 1,200,000 clients (with a building icon)
 - Worldwide shipments (with an airplane icon)
 - 8,100 employees (with a person icon)
- Chatbot widget: "¿Necesitas" and "Iniciar conversaci..."

Los grandes actores de la logística apuestan por el comercio electrónico (II)

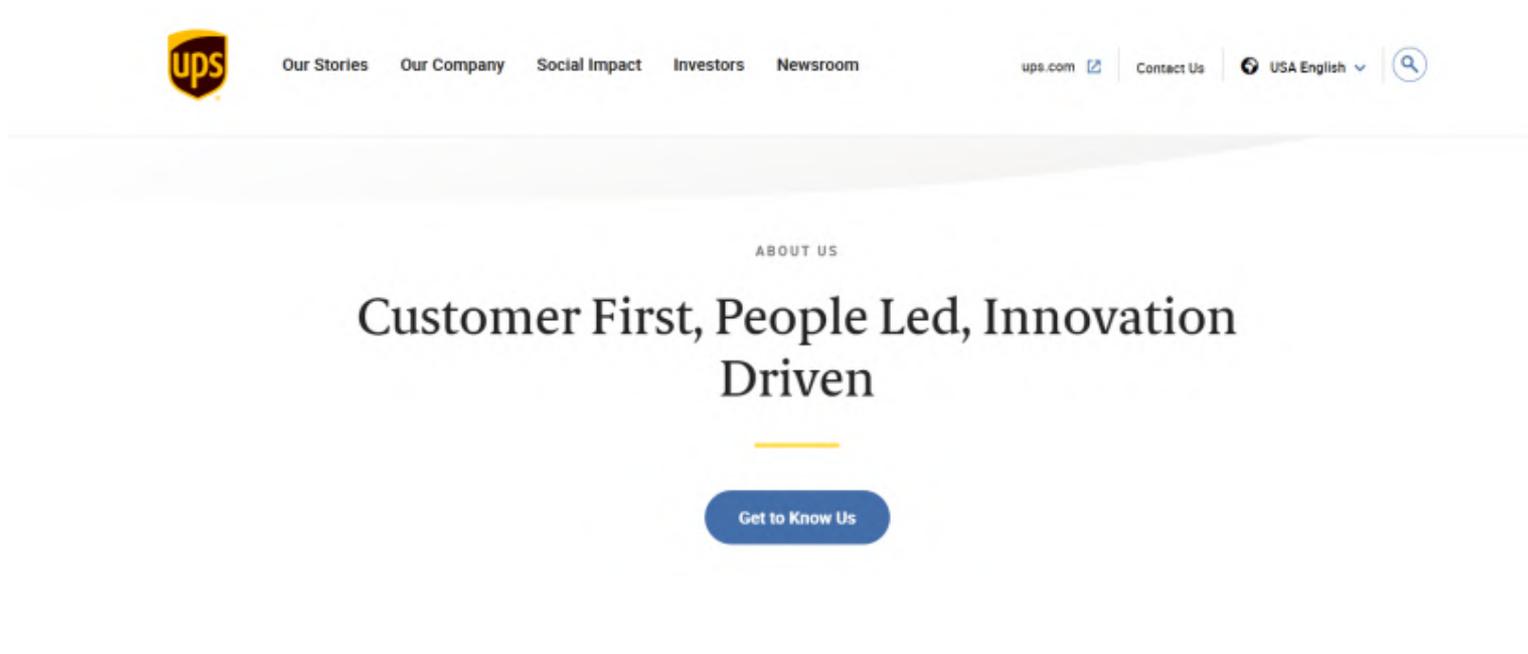


The screenshot shows the top navigation bar of the correo.es website. It includes a logo on the left, a menu with 'Particular' and 'Empresa' options, a search bar with the text 'Busca en correos.es', and a 'INICIAR SESIÓN' button on the right. Below the navigation is a section titled 'Find the solution you're looking for' which contains four cards, each with an image and a title:

- Create Online Store**: Image of a woman packing a box in a warehouse.
- Sell in Marketplaces**: Image of hands typing on a laptop keyboard with a box nearby.
- Create a website**: Image of a person working at a computer in an office setting.
- Create an app**: Image of a person holding a smartphone displaying an app interface.

Each card has a 'MORE INFO >' link at the bottom.

Los grandes actores de la logística apuestan por el comercio electrónico (III)



Alibaba Group invierte mucho en servicios logísticos



Alibaba.com Logistics
Fast, reliable shipping by ocean or air

Fast ocean and air shipping | Competitive prices | Online tracking

Digitizing the Parcel Network

Merchants → First Mile → Stations → Branch Transport → Sorting Hubs → Line Haul → Sorting Hubs → Branch Transport → Stations → Last Mile → Community → Last 100 Meters → Consumers

Cainiao's Products and Services: E-shipping Label, Dynamic Forecasting, Smart Routing, App for Delivery Personnel, Smart Voice Assistant

Cainiao Index – Industry Standard Service Rating System

EL GRADO DE EXTERNALIZACIÓN DE LOS ASPECTOS OPERATIVOS Y LOGÍSTICOS DE LA TIENDA WEB

Amazon es uno de los principales proveedores de servicios logísticos



EL GRADO DE EXTERNALIZACIÓN DE LOS ASPECTOS OPERATIVOS Y LOGÍSTICOS DE LA TIENDA WEB



Amazon es uno de los principales proveedores de servicios logísticos



EL GRADO DE EXTERNALIZACIÓN DE LOS ASPECTOS OPERATIVOS Y LOGÍSTICOS DE LA TIENDA WEB



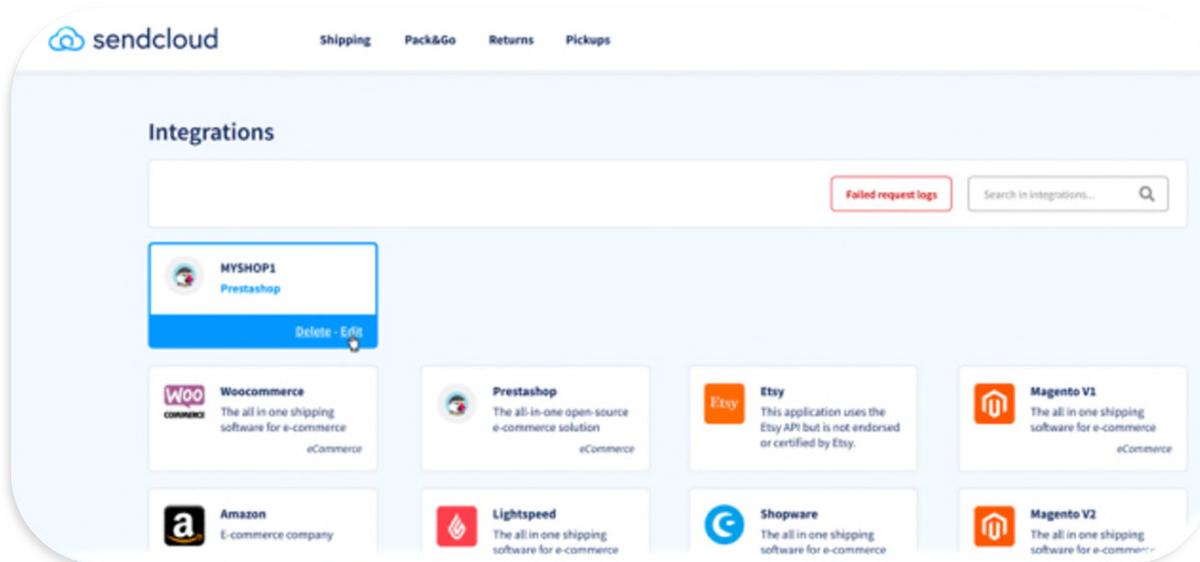
Amazon es uno de los principales proveedores de servicios logísticos

<https://www.youtube.com/watch?v=hCJKuENvjCQ>

De la comparación de precios a los servicios logísticos integrados



De la comparación de precios a los servicios logísticos integrados



EL GRADO DE EXTERNALIZACIÓN DE LOS ASPECTOS OPERATIVOS Y LOGÍSTICOS DE LA TIENDA WEB



<https://www.youtube.com/watch?v=R8M71G7jLtA>

CLICK & COLLECT: OPCIÓN DE INTEGRACIÓN DE CANALES

click&collect

Shop online. Collect in store. In just 3 easy steps:



CLICK & COLLECT: OPCIÓN DE INTEGRACIÓN DE CANALES

- 1 Go to your Amazon Locker location
- 2 Find the unique pickup code provided either via e-mail or text
- 3 Enter the unique pickup code on the Amazon Locker touch screen
- 4 The locker with your package inside will automatically open



CLICK & COLLECT: OPCIÓN DE INTEGRACIÓN DE CANALES

Carrefour



TESCO



ASDA



ALIMERKA



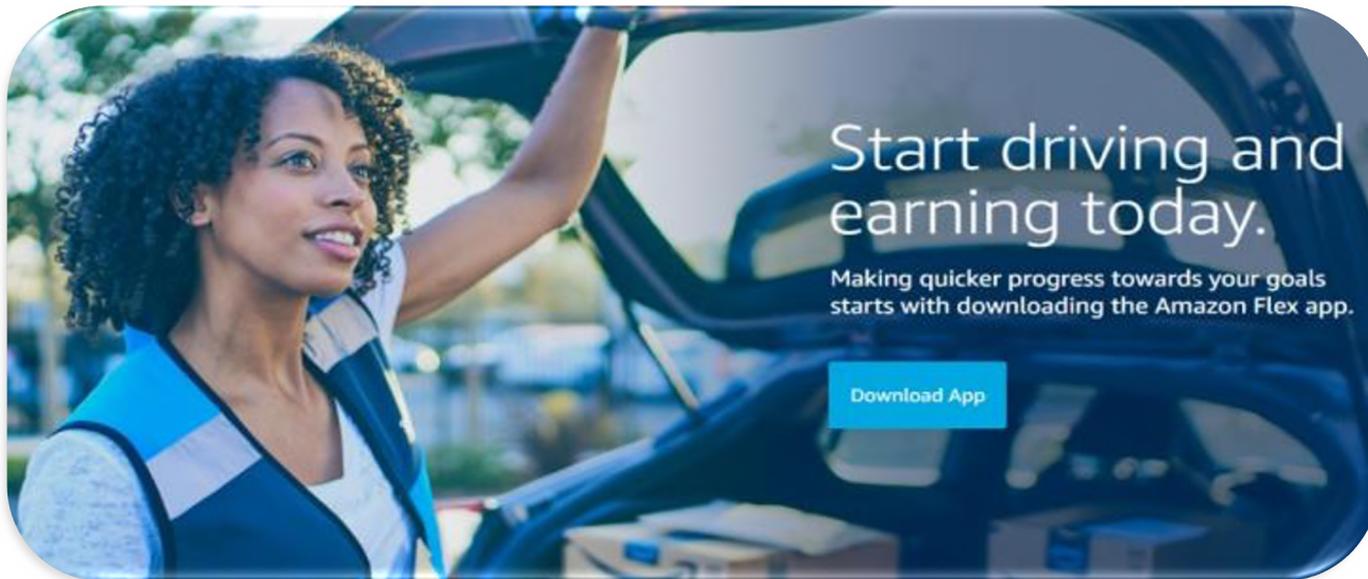
EL GRADO DE EXTERNALIZACIÓN DE LOS ASPECTOS OPERATIVOS Y LOGÍSTICOS DE LA TIENDA WEB



<https://www.youtube.com/watch?v=flyZdmhH0p4>

NUEVOS MODELOS LOGÍSTICOS: LA ECONOMÍA COLABORATIVA

amazon FLEX



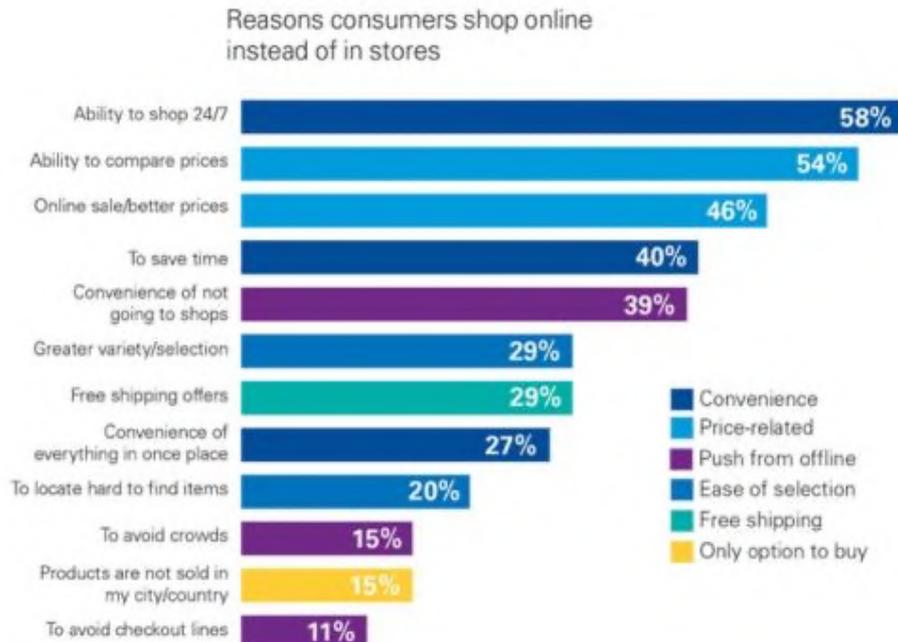
LA LLEGADA DE LOS DRONES: ¿REGULACIÓN?



IMPRESIÓN 3D EN CAMIONES



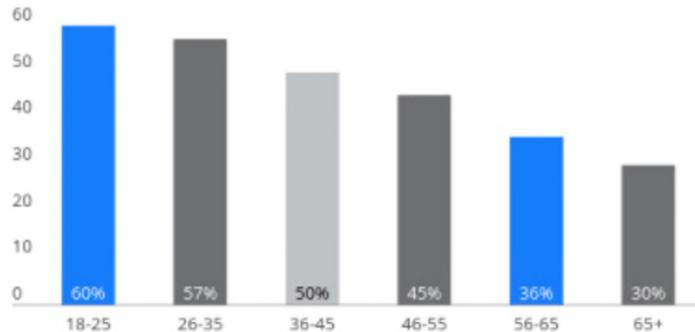
¿QUÉ QUIEREN LOS CLIENTES?



Source: Global Online Consumer Report, KPMG International, 2017

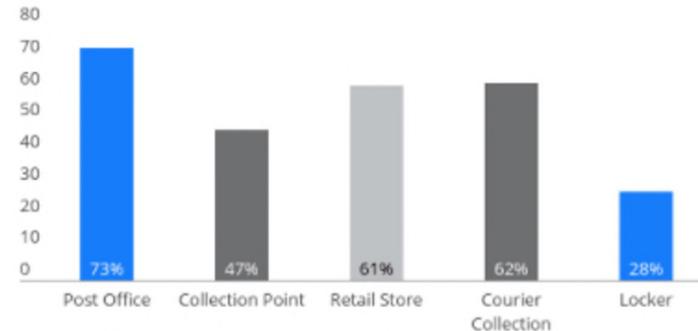
LA IMPORTANCIA DE LAS DEVOLUCIONES PARA LOS CONSUMIDORES

¿Alguna vez una experiencia negativa con una devolución hizo que no volviera a comprar en la misma tienda en línea?



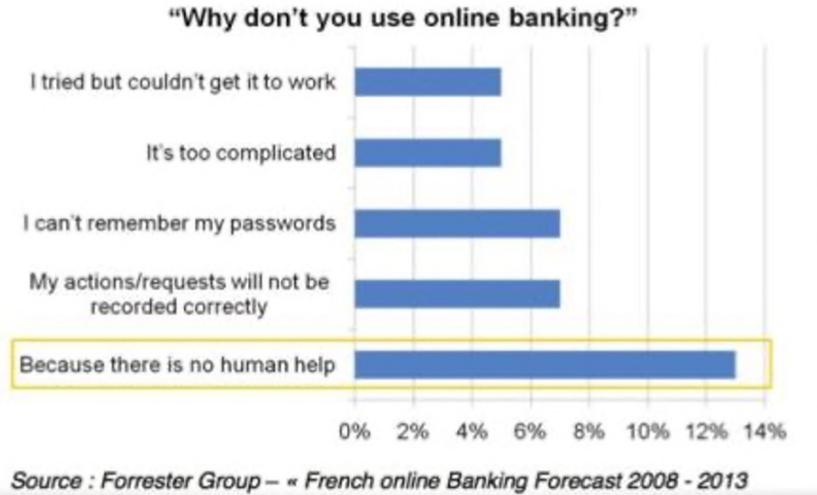
Source: Rebound, 2018

¿Cómo quieren los compradores devolver las compras realizadas en línea?



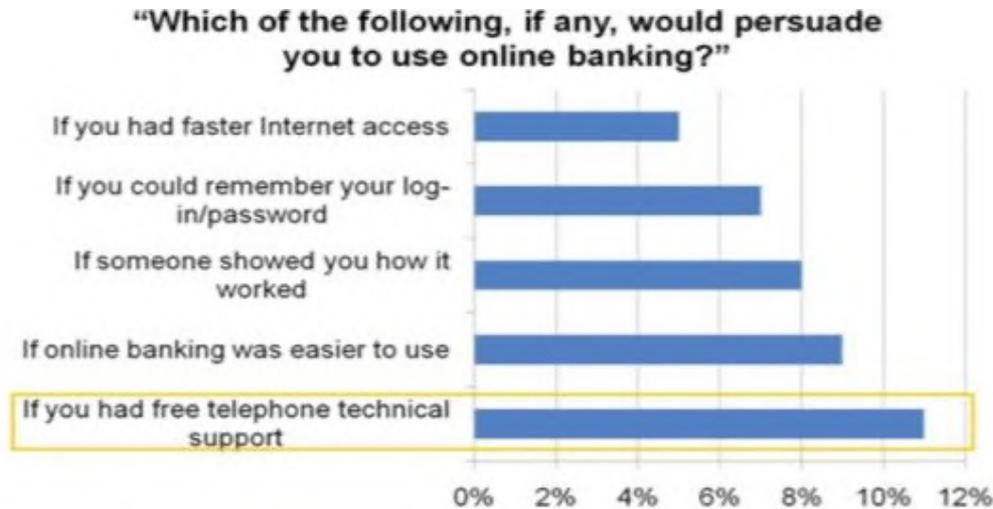
Source: Rebound, 2018

SERVICIOS AL CLIENTE



Los usuarios de hoy en día necesitan atención humana para resolver sus problemas en los procesos de contratación en línea como mecanismo para eliminar las barreras.

SERVICIOS AL CLIENTE



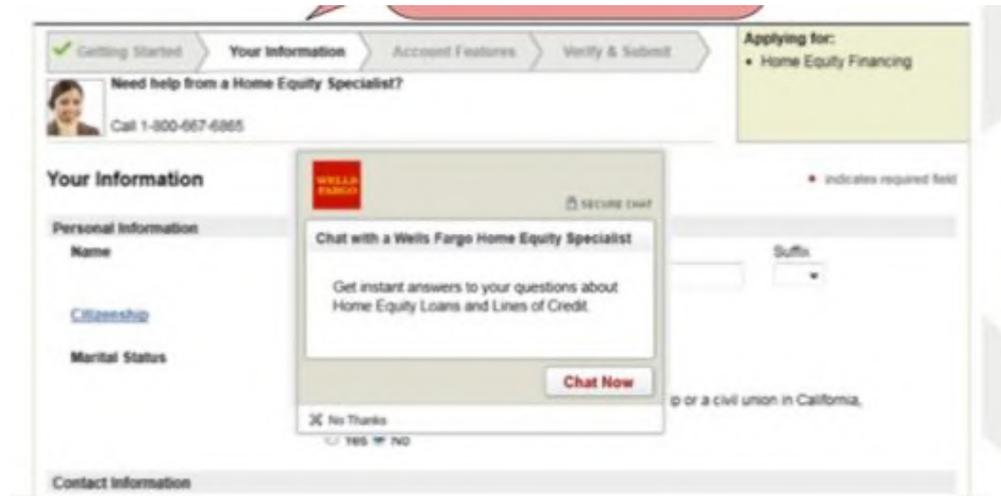
Source : Forrester Group – « French online Banking Forecast 2008 - 2013

La facilidad de uso y la gratuidad son los dos principales criterios apreciados por los usuarios.

SERVICIOS AL CLIENTE

Chat en línea en el cuestionario de datos

Los usuarios de Wells Fargo que utilizan las herramientas de chat en línea reciben una tasa de aprobación más alta y generan un rendimiento medio mayor que los compradores que no lo hacen. El índice de conversión de este producto ha aumentado entre un 30 y un 40%.



SERVICIOS AL CLIENTE

El análisis de las transcripciones de los chats como fuente adicional de inteligencia sobre el cliente, como fuente "personalizada" de información analítica.

Leah: Hello! Thank you for being a valued customer! My name is Leah. How may I assist you on your personal checking and savings account today?

You: I am trying to set up my new car loan to automatically deduct from my account, ~~XXXXXXXXXXXX~~ ~~XXXXXXXXXXXX~~.

Leah: I understand your concern regarding an automatic payment.

Leah: I will be happy to look into that for you.

Leah: To begin with, can I please have your complete name and last four digits of your account number?

You: Dorothy Smith.

You: account number is XXXX.

Leah: Thank you for that information.

Leah: Please give me a few moments while I look into that.

Leah: Thank you for waiting, Dorothy.

Leah: Regarding your concern, you may be able to set up a recurring payment via your Online Banking.

Leah: Just go to the Transfers Tab.

Leah: Then, on the "Account to Account" Transfer, select the From and To Accounts.

Leah: Input the Amount.

Leah: Then, select the frequency.

Leah: Press Continue.

You: oh- I see it, I ~~WASN'T~~ ~~HAVE~~ ~~THOUGHT~~ ~~TO~~ ~~LOOK~~ ~~THAT~~. Thank you.

You: Did it. Thanks for your help.

Leah: You're welcome.



Esto indica la confusión del usuario



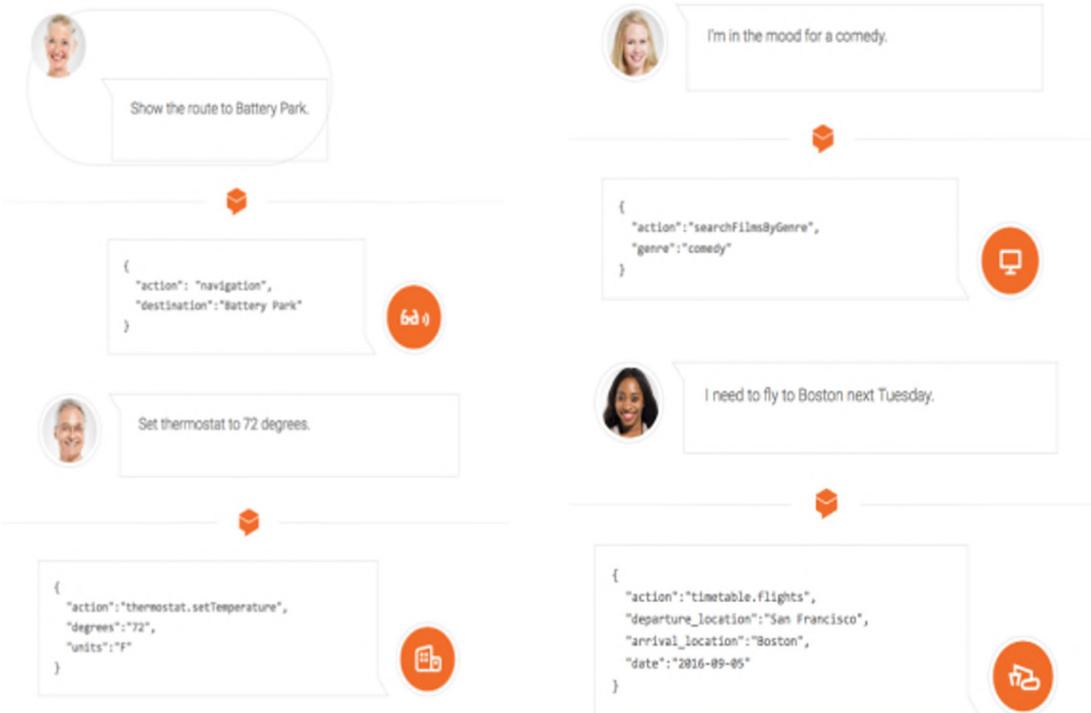
Posible mejora de la usabilidad de la zona privada

SERVICIOS AL CLIENTE



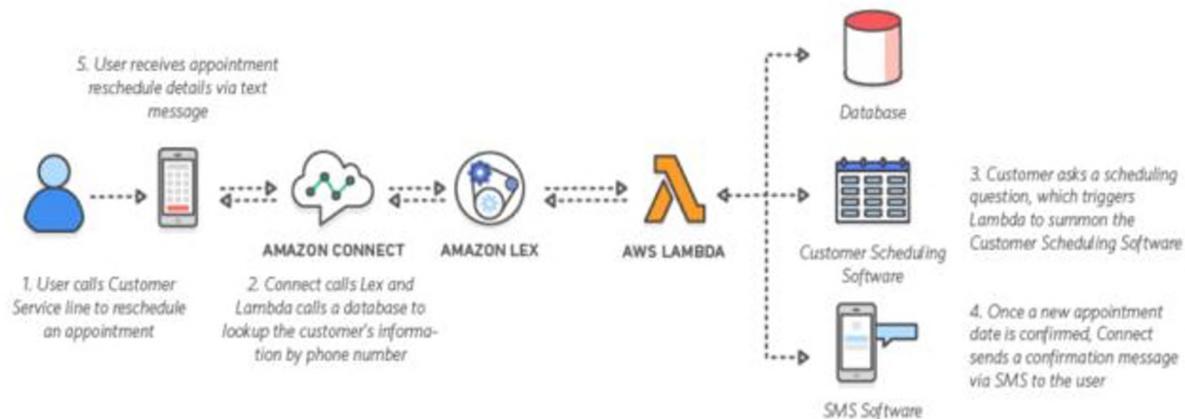
Opción de asistencia guiada: tomar el control del ordenador del usuario para gestionar los problemas de éste en los procesos de contratación.

EL IMPACTO DE LOS CHATBOTS EN LOS SISTEMAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE



USO DE LA AI PARA LOS SISTEMAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Example: Amazon Connect contact center uses Amazon Lex for natural conversations.



Los usuarios pueden realizar tareas como cambiar una contraseña, solicitar el saldo de una cuenta o reservar una cita, sin tener que hablar con un agente.



TELÉFONO :

- Hay que destacar los elementos de la comunicación verbal (tono, volumen, ritmo, entonación, silencios, etc.).
- Comunicación verbal adecuada, simpatía por defecto y máxima cortesía.
- Mensajes claros y completos con la garantía de cumplir lo prometido.
- Gracias por la llamada.



TELÉFONO



Dirígete al cliente
por su nombre



Crea un programa
de fidelización



Recompensa
a tus clientes



Ofrece diferentes
canales de servicio
al cliente



Muestra siempre
tu lado humano



Ofrece
recomendaciones



Recolecta y comparte
datos con los clientes



EMAIL :

Las 5 P de la atención al cliente por correo electrónico :

- Prompt. Respuesta rápida
- La cortesía. Las normas de cortesía, educación y otros formalismos que se consideran necesarios e incuestionables en cualquier canal de comunicación con los clientes.
- Personal. Personalización de la respuesta.
- Profesional. Profesionalidad.
- Promocional. Posibilidad de marca, venta cruzada...



CHAT EN LÍNEA :

- Se trata de un servicio que puede ofrecer a través de herramientas de comunicación digital, donde puede responder rápidamente a las preguntas e inquietudes de sus clientes.
- Estas son algunas de las ventajas de utilizar el chat online para atender a sus clientes:
- Es una comunicación directa, que personaliza las respuestas de sus clientes.
- Ayuda a agilizar las solicitudes de manera oportuna.
- Este es un canal de atención al cliente gratuito.
- Facilite la automatización de las preguntas y respuestas de sus clientes.



ASISTENTES VIRTUALES :

El objetivo principal de los asistentes virtuales es hacerse cargo de la relación y los datos del cliente. Dispositivos como Alexa (de Amazon) o Google Home pretenden "enredar" al cliente en su propio ecosistema, algunos de los asistentes virtuales pueden verse aquí:

- Amazon (Echo, Alexia)
- Google (Asistente, Casa)
- Microsoft (Cortana)
- Apple (HomePod, Siri)
- Samsung (Bixby)
- LG (DeepThinQ, ThinQ)
- Alibaba (AlieGenie, Tmall Genie)
- Baidu (DuerOS)



ASISTENTES VIRTUALES





CHATBOTS :

Una parte importante de la estrategia de marketing digital es atraer a los clientes potenciales a su sitio web mediante el marketing conversacional.

Ventajas:

1. Responder inmediatamente a las preguntas más frecuentes.
2. Obtenga los datos de los clientes de forma sencilla.
3. Mejorar la imagen de la empresa.

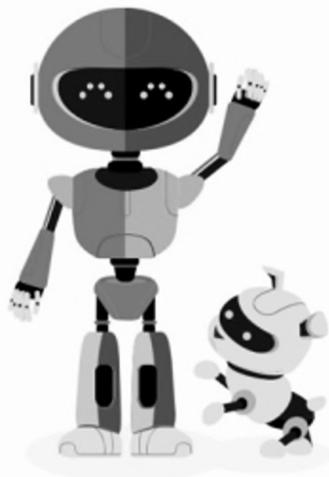
Desventajas:

1. Un chatbot no sustituye al 100% la atención humana.
2. Las demandas de los clientes existentes suelen ser difíciles de predecir o automatizar.
3. Servicios sensibles.



CHATBOTS :

Algunos casos de uso de los chatbots :



SERVICIO AL CLIENTE



RECOMENDACIÓN DE OFERTAS



HELPDESK



AUTOMATIZACIÓN DE TAREAS POR VOZ

La logística es uno de los mayores retos para cualquier empresa que distribuya cualquier objeto físico. En el caso de los productos perecederos, o de los productos alimentarios, es aún más difícil, ya que hay que respetar las condiciones de temperatura, luz y humedad desde que el producto sale del campo hasta que llega a la mesa del consumidor.

En la actualidad, la logística debe abordarse desde dos ángulos: la logística a gran escala y la entrega de última milla. La logística a gran escala se refiere al transporte de las mercancías hasta la tienda o el almacén, y la entrega de última milla, al transporte hasta el hogar del consumidor.

LOS RETOS DE LA LOGÍSTICA EN EL SECTOR AGROALIMENTARIO :

Gastos de envío :

- En general, no están relacionados con los costes logísticos.
- Los da el mercado

Plazos de entrega :

- Respete los plazos establecidos.
- Mercancías con fecha de caducidad.

LOS RETOS DE LA LOGÍSTICA EN EL SECTOR AGROALIMENTARIO :

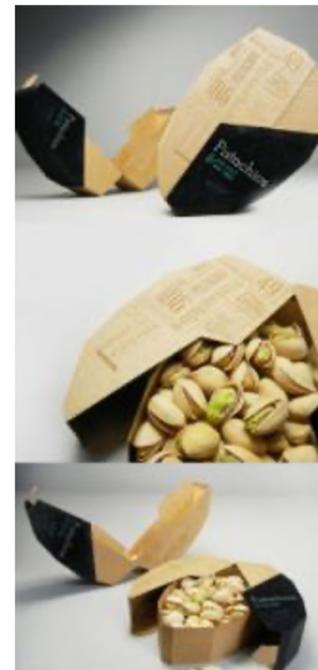
Almacenamiento de cajas

- Separación de productos
- Protección del producto
- Ubicación del producto

Normalización del proceso de envasado

- Elija la caja que proteja el contenido
- Elección del relleno para dar consistencia a la caja y proteger el contenido
- envases sostenibles

EJEMPLOS DE ENVASES



Un buen envase mejora las cosas

LOS RETOS DE LA LOGÍSTICA EN EL SECTOR AGROALIMENTARIO :

- Transporte y entrega a domicilio

Problemas existentes :

- Falta de coordinación entre el horario de trabajo de los distribuidores y el horario en el que hay alguien para recibir en la dirección.

Mayores restricciones en los desplazamientos dentro de las ciudades

- Zona peatonal
- Restricción de los plazos de entrega
- Zonas de carga y descarga insuficientes

LOS RETOS DE LA LOGÍSTICA EN EL SECTOR AGROALIMENTARIO :

Devoluciones :

- Deben existir zonas específicas en el almacén para las devoluciones.
- Procesos claros para tratar las devoluciones con carácter de urgencia.
- Estos procesos se integran en el proceso de facturación para devolver el dinero al consumidor lo antes posible.

Convierta el problema en una oportunidad:

- Oportunidad de fidelizar a los clientes.
- Facilitar el retorno en lugar de poner obstáculos.
- Ofrece varias opciones de devolución.
- Oportunidad de mejorar el proceso: tratar de entender el motivo de las devoluciones.

LA MILLA DE ORO :

Se trata de una gestión del transporte de paquetes que se centra en el último trayecto a realizar en la entrega final. Es decir, generalmente es el recorrido que se hace una vez que se han agrupado una serie de parcelas y se han distribuido en la ciudad.

Por lo tanto, se refiere a la última milla, porque es la última ruta que lleva el producto directamente al cliente, o a la distribución capilar, porque dentro de la ciudad, las entregas se realizan en diferentes zonas o sucursales.

LAS CLAVES PARA OPTIMIZAR LA ÚLTIMA MILLA:

- Optimización de las rutas de transporte en la última milla: Dentro de la ciudad, hay que ver qué rutas son las más eficientes en función de factores como los atascos en tiempo real y sus posibles alternativas, así como las calles cerradas y en obras que puedan suponer un hándicap en nuestro estado de entrega.
- Tipo de paquete y transporte: También hay que pensar en el tamaño de los paquetes que se van a transportar en cada punto e incluso en la naturaleza del producto. No es lo mismo transportar un paquete frágil que un alimento refrigerado, por ejemplo.
- Las condiciones de entrega al cliente: En este sentido, es necesario considerar diferentes variables para una correcta gestión, donde entran, por ejemplo, las diferentes ventanas de tiempo del plazo de entrega del producto.



LA LOGÍSTICA Y EL TRANSPORTE DESEMPEÑAN UN PAPEL FUNDAMENTAL PARA AFRONTAR LOS GRANDES RETOS DEL SECTOR AGROALIMENTARIO:

La búsqueda de la eficiencia, la sostenibilidad y la competitividad requiere un fortalecimiento de la cadena agroalimentaria entre todos sus eslabones.

También es necesario contar con una infraestructura adecuada y mejorar los procesos.

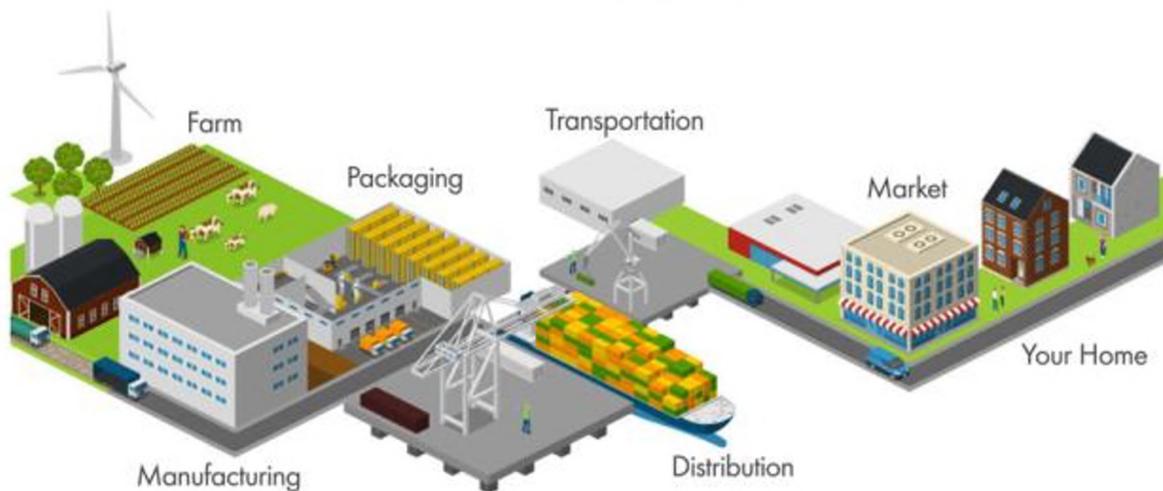
Necesitamos una visión global de la logística, desde el sector primario hasta el consumidor.

La eficiencia y la reducción de costes han sido elementos clave de la logística, pero hoy en día esto no es suficiente, tiene que ser económica, medioambiental y socialmente sostenible.

Las normas y la tecnología, así como las buenas prácticas, desempeñan un papel fundamental en una nueva cadena de suministro.

Los consumidores exigen más transparencia y más información sobre los productos que consumen.

The Food Supply Chain



El despliegue de un sistema correcto y sólido de seguridad alimentaria por parte de los operadores logísticos implica un conocimiento profundo de tres disciplinas. Aunque son complementarios, son absolutamente diferentes y, por tanto, requieren especialidades distintas que aporten conocimientos profundos:

1. Aspectos técnico-sanitarios de los alimentos por tecnólogos especializados.
2. Los procesos logísticos, sus etapas y su situación específica se basan en el pensamiento basado en el riesgo de los expertos del sector.
3. La temperatura controlada, su mantenimiento y las técnicas para garantizarla, mediante la validación y cualificación de medios, instalaciones y procesos.

EL CASO DE AMAZON FRESH COMO EJEMPLO INNOVADOR



Amazon Fresh es el servicio de Amazon para los usuarios de Amazon Prime que permite comprar online en un supermercado.

EL CASO DE HEMA / FRESHIPPO EN EL MERCADO CHINO



EL CASO DE HEMA / FRESHIPPO EN EL MERCADO CHINO



EL CASO DE HEMA / FRESHIPPO EN EL MERCADO CHINO

FREESHIPPO F2



FREESHIPPO PICK'N GO



First Successful New Retail Omni-channel Model Built in the World

打造全球首个新零售Omni-channel的成功样板



EL CASO DE HEMA / FRESHIPPO EN EL MERCADO CHINO



AGRICULTOR DE FRESHIPPO



EL CASO DE HEMA / FRESHIPPO EN EL MERCADO CHINO

FRESHIPPO MINI



LA ESTACIÓN DE FRESHIPPO



CENTRO COMERCIAL FRESHIPPO



EL CASO DE HEMA / FRESHIPPO EN EL MERCADO CHINO



<https://www.youtube.com/watch?v=xWZBAx6sOX4>