

Preparación Logística
Cyber Monday 2023
2-3-4 Octubre

José Ignacio Calle

¿Qué estamos viviendo?



VICA (Volatilidad,
Incertidumbre, Cambio,
Ambigüedad)



Online y Físico son
complementarios.



Nuevos usuarios en nuestras
tiendas online



Principales
Problemas

Tiempos de
Respuesta
Logística
SAC

Online Vs Offline

¿Salió de su bodega?
¿Quiero devolverlo?

¿Y mi producto, cuando llega?



¿A que hora llegan a mi casa?
¿Quiero hacer un cambio?

Fullfilment & Shipping



Preparación

Plazos de Entrega

- (Realistas y extendidos) (48hrs, 72hrs, 5 días, 10 días, hábiles, corridos)
- Condiciones de Entrega
 - Horario de entrega (09:00 a 21:00) (lunes a viernes)
 - Condiciones de devolución

Comunicación con Clientes

- Confirmación de compra
- Pedido en preparación
- Pedido despachado o en ruta para entrega
- Pedido Entregado

Dimensionamiento de SAC

- Tasa de contacto histórica (Contactos / N° Pedidos)
- Protocolos de atención
- Rebalse
- Medios de contacto (Mail, Teléfono, Chat, RRSS)
- Reclamos Sernac

Datos Mínimos

Nombre Cliente

Email

Teléfono móvil

Región (Lista Desplegable)

Comuna (Lista desplegable filtrada)

Calle

Numero

Departamento o Casa

Referencia

Opcional

- Código Postal
- Oficina de despacho

Fullfilment

Preparación

- Recepción
- Etiquetado o reetiquetado
- Armado de packs
- Flujos máximos
- Materiales e insumos

Picking

- Definición de picking u olas de picking
- Colaboradores necesarios
- Recepción de Ordenes (Lote Optimo para picking)
- Picking (Picking Optimo, Multi orden, Multi producto)
- Packaging (Personalizado, Estándar, Etiquetas, Boleta o Factura)

KPI's

- Flujo máximo (Hora, Dia)
- Volumen máximo diario
- Fill Order

Opciones de Entrega

Retiro en Tienda

Despacho a Domicilio

Retiro en Pick Up Point

Shipping

Preparación

- Definición Operador ultima milla (Correos, Chile Express, Blue Express, Starkem, Shipit, DHL, etc)
- Formulario de Dirección
- Definición de flujos máximos
- Reunión de coordinación
- Normalización de Direcciones (Online)
- Cantidad de retiros diarios
- Bolsas o cajas para despacho

Durante el evento

- Impresión de etiquetas
- Sellado de envíos
- Impresión de manifiesto
- Entrega a 3PL
- Seguimiento y tracking

KPI's

- Fill Rate (90% mínimo)
- Tasa de Contacto

SAC

Equipo

- Dimensionamiento
- KPI's
- Productividad

Procesos

- Email
 - Plantillas
 - Tiempo de respuesta (Definir estándar Cliente, 24Hrs)
 - Segmentar por tipo de Consulta/Reclamo
 - Consultas
 - Reclamos
 - Devoluciones
 - Cambios
 - Etc.
- Teléfono
 - Plantillas
 - Registro en Sistema de atención
 - Grabación de llamadas

Tip's SAC

Seguimiento

- KPI's
- Productividad
- Casos Especiales
- Sernac
- Devoluciones

Políticas Claras y Explicitas

- Política General
- Cambio de Productos
- Devolución de Productos
- Devolución de Dinero (Tiempos y Plazos)
- Compensaciones

Seguimiento y Calidad de Servicio

- Encuestas de Calidad (NPS, Experiencia)
- Llamadas a clientes insatisfechos

KPI's Logística

Flujo Máximo Fullfilment

- Nº pedidos máximos x día de operación

Fill Order

- $\text{N}^{\circ} \text{ Pedidos Realizados Completos} / \text{N}^{\circ} \text{ Pedidos Recibidos}$

Fill Rate

- $\text{N}^{\circ} \text{ Pedidos entregados a Cliente} / \text{N}^{\circ} \text{ Pedidos Recibidos}$

Tasa de Contacto

- $\text{N}^{\circ} \text{ contactos} / \text{N}^{\circ} \text{ Pedidos recibidos}$

Tip's Finales



Vender es fácil, entregar y cumplir las expectativas es lo difícil



Prometan lo que puedan cumplir



Manejen las expectativas de sus clientes



Si saben que el pedido se va a atrasar, avisen a su cliente

Operadores

Partners

- Chile Express
- Correos de Chile
- Bluexpress
- Starken
- Shipit
- Enviame
- Mallplaza



José Ignacio Calle

Joseignacio.calle@gmail.com

<https://www.linkedin.com/in/joseignaciocalle/>

@Nacho_Calle

+56 981888510

Gracias