

LOGÍSTICA DEL FUTURO

Juan Carlos Ganoza

jganoza@promperu.gob.pe

09 de setiembre de 2015

Lima, Perú



TEMARIO

- Logística e-commerce
- Logística Inversa o Reversa
- Logística verde



¿Qué es e-commerce?

- Es el conjunto de transacciones comerciales y financieras realizadas por medios electrónicos. Esto es, procesamiento y transmisión electrónica de datos, incluyendo texto, sonido e imagen.



Logística e-commerce

- Una de las mas grandes dificultades que se presentan en los negocios a través del internet esta relacionada con los envíos:
- Bienes.
- Servicios.
- Dinero.

“El cliente de tienda online ya no se desplaza para buscar y comprar su producto o servicio que necesita...”



Características de la logística e-commerce.

- **Compra en tienda**

Acciones del consumidor.

1. Revisa el producto.
2. Solicita demostración del producto.
3. Compara calidad, colores, etc.(ve el producto y lo toca)
4. Aclara dudas respecto al producto.
5. Paga el producto.
6. Se lleva el producto.

- **E- Commerce**

Acciones del consumidor

1. Cotiza el producto en diferentes sitios online.
2. Compara virtualmente.
3. Selecciona el producto.
4. Paga el producto.
5. Espera que le llegue.

Ojo: El consumidor pago por un servicio/producto que aun no recibe. Confía en una buena experiencia de compra.



Ventajas del e-commerce

Ventajas para el comprador

- Comodidad en la elección de los productos o servicios.
- Múltiples opciones para elegir y comparar.
- Ofertas y promociones.
- Comodidad para generar la compra.

Ventajas para la empresa

- Puede o no tener una infraestructura real
- Es un canal comercial mas.
- Presencia en la red con un sitio.
- Medios de pago.
- Simplificación de la logística.
- Reducción de costos fijos.
- Posibilidad de competencia.

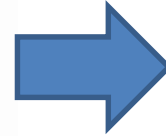
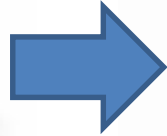
Estructura de un sistema de envío de e-commerce



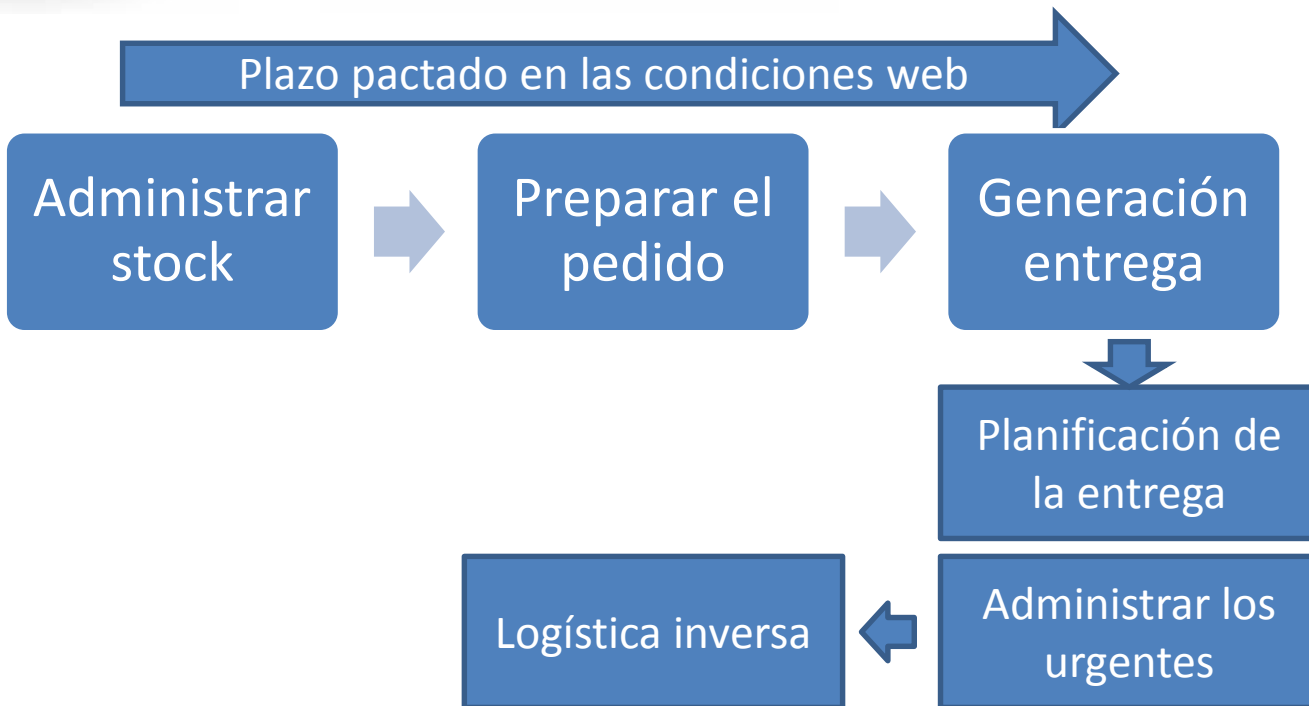
En este caso se contrata a un operador logístico mediante un contrato de nivel de servicio basado:

- Garantizar tiempos de entrega basados en diferentes niveles de servicio que puede ser normal, rápido o súper rápido y que esta determinado por variación de costo.
- También es necesario que la empresa oferente indique muy claramente quien será responsable de los gastos de envío. (Puede ser la empresa, el cliente final o en forma compartida (la compañía realiza un porcentaje de contribución para los gastos de envíos y el cliente paga el resto)).

Modelo e-commerce



Plazo pactado en las condiciones web



ANULACION DE UNA ENTREGA.

- Anulación de una transacción genera al menos un triple efecto:
 1. Pérdida de la venta.
 2. Causación de costos de envío y devolución.
 3. Entrega de un cliente a la competencia.



¿Que preguntas nos tenemos que hacer en este tipo de logística?

¿Venderemos en forma puntual en internet o mantendremos un espacio de venta?

Nuestro cliente objetivo ¿compra online este tipo de productos?

¿Qué tipo de productos vamos a vender?

¿Los productos requieren de condiciones especiales para su transporte?

¿Vamos a servir nuestro producto solo para Perú o también fuera nuestras fronteras?

¿Qué volumen de ventas esperamos tener al mes?

¿Contaremos con envíos diarios o serán puntuales?

¿Llevaremos el producto hasta el domicilio que nos indique el cliente?

¿Trabajaremos con plazos de envíos urgentes?

Tendencias en este tipo de negocio.

- Cambios significativos en la cadena de valor.
- Tendencia a la producción personalizada.
- Eliminación o distribución física para algunos productos o servicios.
- Trabajo en las empresas orientado a la gestión por proyectos.



Logística inversa

La logística inversa comprende todas las operaciones relacionadas con la reutilización de productos y materiales. (...) se refiere a todas las actividades logísticas de recolección, desembalaje y proceso de materiales, productos usados y/o sus partes, para asegurar una recuperación ecológica sostenida".

¿Por qué nace logística inversa?

Por las devoluciones y la necesidad de qué hacer con ellas para generar la menor pérdida posible, creándoles así un valor agregado.



CICLO DE LA LOGISTICA INVERSA



CAUSAS QUE GENERAN LA NECESIDAD DE UNA LOGÍSTICA INVERSA

- **MERCANCÍA EN ESTADO DEFECTUOSO**
- **RETORNO DE EXCESO DE INVENTARIO**
- **DEVOLUCIONES DE CLIENTES**
- **PRODUCTOS OBSOLETOS**
- **INVENTARIOS ESTACIONALES**
- **RESIDUOS PELIGROSOS**

LAS 6 R's DE LA LOGÍSTICA INVERSA

Las “6Rs” identifican las principales oportunidades y responsabilidades de los procesos de la logística inversa:

- REUTILIZACION
- REVENTA
- REPARACION
- REMANUFACTURA (Reindustrialización)
- REDISEÑO
- RECICLAJE

Logística inversa



BENEFICIOS DE LA LOGISTICA INVERSA

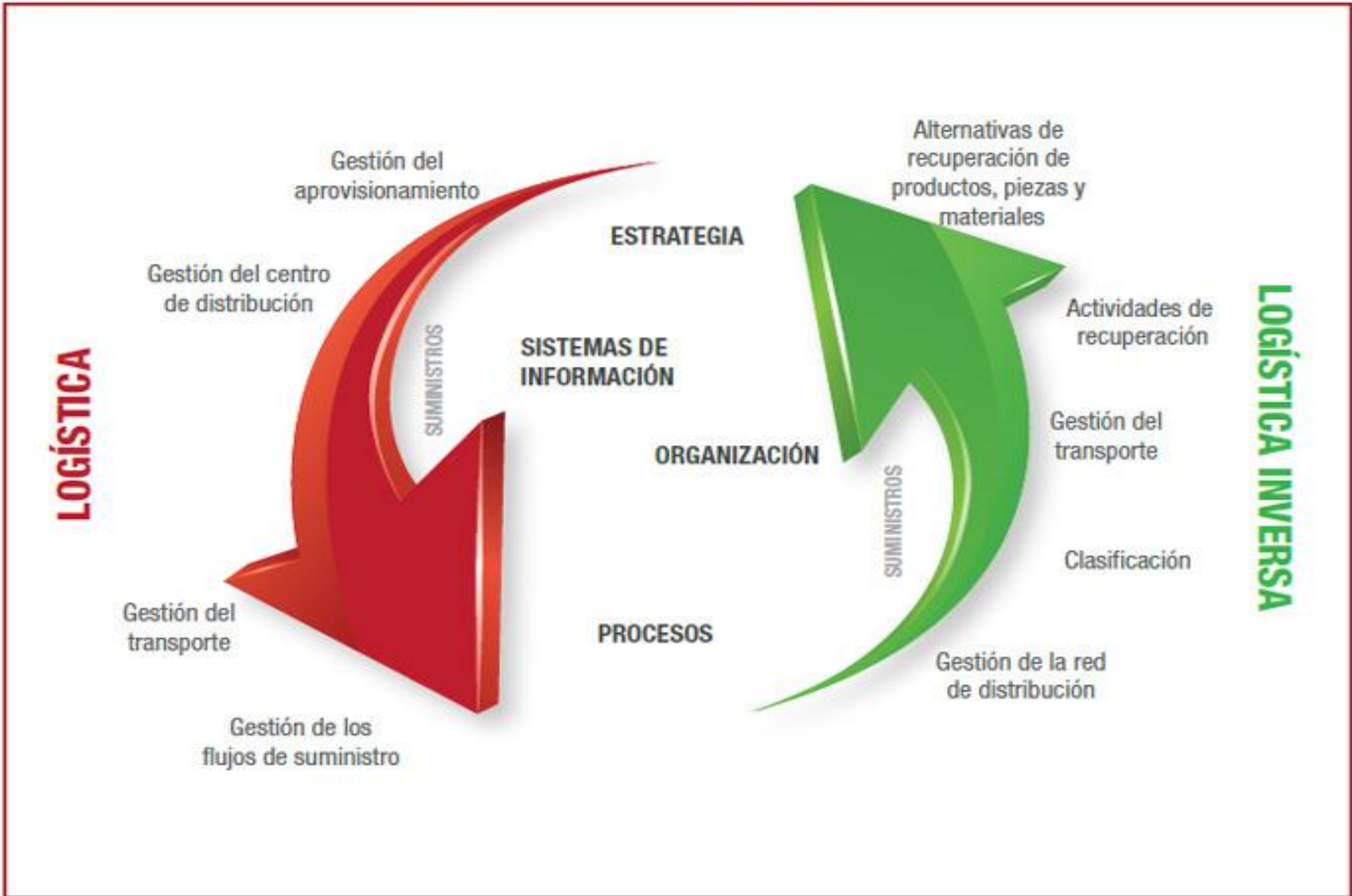
Servicio / Mercado	Costos	Seguridad Ambiental
<ul style="list-style-type: none"> •El servicio de retorno mejora la satisfacción del cliente. •Reducción del tiempo de investigación y desarrollo. •Incrementa la disponibilidad de partes de repuesto. •Retroalimentación oportuna a través de recuperación temprana •Mejora en la calidad del producto a través de la reingeniería •Reparaciones proactivas •Imagen “Verde” 	<ul style="list-style-type: none"> •Reducción del riesgo de responsabilidades legales •Recuperación del valor de los materiales y los componentes •Recupera el valor de la mano de obra. •Evita los costos de disposición •Reduce el riesgo por obsolescencia a través de retornos oportunos •Menor producción nueva de partes de repuesto •Reducción de retornos 	<ul style="list-style-type: none"> •Reduce el impacto ambiental •Cumplimiento de la legislación vigente •Recuperación mas confiable de productos Defectuosos

RETOS A NIVEL EMPRESARIAL

- **En materias primas:** debe ser factible recuperarlas y reprocesarlas.
- **En el diseño de sus productos:** no solo se exige fácil procesamiento y ensamble, sino también facilidad de desensamble (diseño para el desensamblaje).
- **Los procesos de planeación y procesamiento:** deben permitir la combinación de materia prima virgen, con material reciclable.
- **La programación de producción:** debe manejar el alto grado de variabilidad de los productos y sus diferentes factores: cantidad, disponibilidad, oportunidad de suministro, etc.
- **En el manejo de inventarios:** además de los problemas anteriores, por la alta posibilidad de deterioro u obsolescencia debido al tiempo y condiciones de almacenaje.
- **En el mercado:** nuevas oportunidades y nichos (mercados verdes)



Integración de la red de logística tradicional y logística inversa



Logística verde

- Es la logística que se preocupa por analizar todos los aspectos de la actividad logística que tiene impacto en el medio ambiente – transporte, almacenamiento, gestión de inventarios, manejo de materiales y todos los temas relacionados con la información con la finalidad de satisfacer las necesidades a un costo óptimo, considerando costos económicos pero sin perder de vista los efectos al medio ambiente y equilibrio de los recursos.

LOGISTICA VERDE

ANTES:

- Dominio sobre la naturaleza
- Destrucción de bienes no renovables
- Desarrollo mas no sostenibilidad



AHORA:

- Cuidado del ecosistema
- Manejo de materiales no biodegradables
- Reciclaje de productos terminados
- Normas ambientales y ecológicas
- Reinserción de productos y empaques a la cadena productiva de las empresas

LOGISTICA VERDE - EVOLUCION

Etapa de política ambiental	Características primarias	Años
Manejo de riesgos	Manejo de desperdicios y control de la contaminación	70' a mediados de los 80'
Prevención de la contaminación	Mejoramiento de procesos para reducir el uso de materiales, minimizar el desperdicio y mejorar la eficiencia	Mediados de los 80' y principio de los 90'
Manejo del ciclo de vida y la ecología industrial	<ul style="list-style-type: none">• Manejo sistemático de productos y procesos para maximizar los beneficios y asegurar la calidad ambiental• Se enfoca en el ciclo de vida de procesos y productos y sus efectos ambientales	Mediados de los 90 e inicios del siglo XXI

BENEFICIOS DE LA LOGISTICA VERDE.

- Mayor eficiencia en los recursos (reducción de del impacto ambiental)
- La eficiencia en los tiempos operativos que reduce los costos operativos (reducción de costos y aumento de beneficios)

EJEMPLO LOGISTICA VERDE DHL

GO GREEN

Reducir al mínimo el impacto en el medio ambiente debido a las actividades comerciales

Disminuir la huella de carbono de la compañía y de sus subcontratistas

Ofrecer servicios verdes para los clientes

ACTIVIDADES GO GREEN

Optimización de la información de la compañía

- Mediante un software que permita conocer información de la posición y características de la mercancía.

Modernización de la flota de vehículos

- Actualización de la flota de aviones, barcos y transporte terrestre.

Uso de vehículos que usan combustible alternativos

- Como por ejemplo: Hidrogeno y energía eléctrica

Trabajo en conjunto con los subcontratistas

- Con la finalidad de mejorar la eficiencia energética.

Mejorar la eficiencia energética en la empresa

- Implementando celdas solares en la oficinas de DHL

Capacitación de los empleados

- Para que conozcan temas relacionados con actividades del medio ambiente

Cuantificación de las emisiones de CO2 de la empresa

- Con la finalidad de evaluar el desempeño de la empresa en disminución emisión de gases contaminantes

LOGISTICA EFICIENTE EN EL FUTURO

Logística Inversa

- Devolución de producto.
- Devolución comercial.
- Mercados secundarios

- Reciclaje.
- Remanufactura
- Envases reutilizadas.
- Destrucción.

Logística verde

- Emisiones de aire y ruido.
- Impacto medioambiental
- Reducción de embalajes

Muchas gracias



Departamento de Facilitación
de las Exportaciones

T (51-1) 616-7400 A 2510
www.promperu.gob.pe

Magister Juan Ganoza
jganoza@promperu.Gob.pe