

## Documento de síntesis de SUSMILE

### Cápsula 2.2.4 – Casos de estudio nº1 y 2

#### Caso de Estudio nº1 - Análisis de un modelo de entrega de CEP

En esta cápsula, relacionada con el Caso de Estudio nº1, encontrará tres enlaces de diferentes fuentes analíticas que abordan la problemática de la entrega de la última milla y hacen algunas recomendaciones. Estas conclusiones y orientaciones se dirigen tanto a una empresa que busca el modelo de entrega adecuado con una flota propia, como a una empresa de transporte y logística que debe satisfacer esa parte del servicio para sus clientes.

Nos pareció interesante utilizar estas diferentes situaciones como caso de estudio principal, basándonos en todo el material anterior proporcionado porque:

- Todos ellos se refieren a las mismas limitaciones importantes
- Proporcionan diferentes ángulos de análisis

Por lo tanto, lo que se espera de los alumnos en esta primera parte de la Cápsula 2.2.4 es que lean y analicen las proposiciones para ser capaces de formular un análisis sintético de las mismas y responder a las distintas preguntas adjuntas en la segunda parte de este documento.

#### Caso de estudio nº2 - Revisión concreta de un modelo de distribución

El documento adjunto para este segundo estudio de caso es interesante por la investigación detallada realizada por dos profesores en Alemania que hicieron una propuesta para una tienda de paquetería multifuncional. Basaron su propuesta en el análisis de las tendencias en Europa y que afectaban más concretamente a la entrega de la última milla, con el fin de formular un sistema logístico integrado y mutualizado que respondiera al problema de una pequeña tienda minorista en una ciudad.

Aunque es probable que el modelo sea un prototipo, que aún no funciona en la mayoría de los países, es interesante ver cómo este tipo de innovaciones pueden dar respuesta a una serie de retos de la logística urbana e intentar optimizar los costes de explotación.

Lo que se espera de los alumnos con esta segunda parte de la Cápsula 2.2.4 es que lean y critiquen la proposición en relación con diferentes factores que se formularán en las preguntas adjuntas. ¿Responde plenamente a algún modelo de distribución? ¿Qué elementos clave puede adaptar a otro tipo de producto? Etc.



## Preguntas sobre la cápsula

### Caso de estudio n°1

#### Nivel 4 del MEC

1. ¿Cuáles son los cuatro pilares de la metodología "Coste de Servicio"?
2. ¿Por qué la optimización de las rutas ayuda a reducir los costes operativos del último tramo?
3. ¿Por qué los conductores son la parte más importante del proceso de entrega de la última milla?

#### Nivel 5 del MEC

1. ¿Cuáles son los tres aspectos en los que hay que centrarse para optimizar las operaciones de última milla del CEP según esta fuente?
2. ¿Por qué la optimización de las rutas ayuda a reducir los costes operativos del último tramo?
3. ¿Qué se necesita antes de cualquier inversión en nuevas tecnologías para mejorar realmente las operaciones de entrega de última milla?

#### Nivel 6 del MEC

1. ¿Por qué es importante determinar los KPI esenciales con los socios?

Nota: no hay ninguna pregunta específica del nivel 6 del MEC en la fuente n° 3.

2. ¿Cuál es la principal línea de pensamiento detrás de la mayoría de las áreas de optimización sugeridas para las operaciones de entrega de última milla?

### Caso de estudio n°2

#### Nivel 4 del MEC

1. ¿Cuál es el concepto clave sugerido por el estudio para apoyar las operaciones de entrega de última milla?
2. ¿En qué conceptos de los mencionados en la cápsula 2.2.3 le hace pensar este tipo de propuesta?

#### Nivel 5 del MEC

1. ¿Quién es el actor final encargado de entregar los paquetes a los clientes finales en este modelo?



2. ¿Qué operaciones se han optimizado gracias a esta propuesta?

## Nivel 6 del MEC

1. ¿Cuál es la particularidad de la etiqueta ISO 26000 en comparación con otras certificaciones ISO?
2. ¿Cuáles son las ventajas de una "Parcel shop" en comparación con los servicios de entrega a domicilio para un cliente final?

