

## SUSMILE Cápsula 2.2.4 S1 Fuente 1

### Respuestas

Tenga en cuenta que las respuestas que figuran a continuación se han simplificado para que los profesores puedan evaluar la calidad de las respuestas en función de su nivel de comprensión, la perspectiva adoptada en la lectura de los documentos y, en su caso, la calidad de sus argumentos para compensar los elementos que faltan.

#### Caso de Estudio n°1

##### MEC nivel 4

1. ¿Cuáles son los cuatro pilares del método de cálculo del "coste de servicio"?
  - Operaciones de almacenamiento, picking y embalaje
  - Costes de gestión de las entregas
  - Costes de gestión de las devoluciones
  - Asistencia al cliente
2. ¿Por qué es caro el reparto de la última milla?
  - Velocidades medias más bajas = índice de distancia por combustible consumido no optimizado
  - Más paradas = más ralentí y tiempo de inactividad
  - Es posible que se produzcan fallos en las entregas, especialmente en los modelos B2C
  - Rutas complejas = más distancias fuera de la ruta
  - Gestión de devoluciones, reembolsos y descuentos, relacionados con las leyes de protección del consumidor
3. ¿Por qué los conductores son la parte más importante del proceso de entrega de la última milla? Un conductor experimentado y capacitado marcará una importante diferencia en el proceso de entrega:
  - Cumplir el plan de ruta, encontrar alternativas eficientes
  - Mantener las paradas de entrega al mínimo
  - Comunicarse al instante cuando se encuentren con problemas
  - (extra) Gestionar el cliente final y representar la imagen de marca de la empresa

##### MEC nivel 5

1. ¿Cuáles son los tres aspectos en los que hay que centrarse para optimizar las operaciones de última milla del CEP según esta fuente (Accenture)?
  - *Un diseño de red adaptado que equilibre los costes y las necesidades en función de la segmentación de los clientes*
  - *Una gestión rigurosa de los costes que requiera una visibilidad total de todos los componentes de los costes de la cadena de suministro para permitir:*



- Optimización del surtido.
  - Revisión de los niveles de servicio.
  - Identificación de acciones de mejora de costes.
  - *Control y seguimiento estrictos* del rendimiento de los terceros, con el apoyo de la tecnología, ya que el número de socios es cada vez mayor y las empresas tienen que pasar a desempeñar un papel de orquestador para su función de cumplimiento.
2. ¿Por qué la optimización de las rutas ayuda a reducir los costes de explotación del último tramo?
- Una aplicación de enrutamiento puede informar a los clientes en tiempo real, por lo que se reducen los riesgos de que se produzcan fallos en la entrega
  - Las notificaciones automáticas también reducen los costes de asistencia al cliente
  - La planificación de la ruta puede evitar congestiones de tráfico, anticipar las ventanas de entrega, los horarios de los conductores, etc.
  - Las rutas automatizadas y calibradas por GPS pueden redirigir y reprogramar más rápidamente los cambios necesarios a tener en cuenta a lo largo de las operaciones de entrega
  - Los sistemas de cálculo automatizados pueden facilitar la integración de las fluctuaciones en cualquier operación comercial, reduciendo el tiempo de ajuste o revisión de la organización, así como los costes de personal, la gestión de existencias, etc.
3. ¿Qué se necesita antes de cualquier inversión en nuevas tecnologías para mejorar realmente las operaciones de entrega de última milla?
- Determinar las métricas e indicadores adecuados
  - Estandarizar y automatizar en la medida de lo posible las prácticas existentes
  - Determinar el método de planificación adecuado

## MEC nivel 6

1. ¿Por qué es importante determinar los KPI esenciales con los socios?
- Fomentan el intercambio de datos entre los socios
  - Proporcionan información determinante para mejorar las operaciones en las diferentes etapas de la cadena de suministro
  - Garantizan la misma comprensión y proyección de la actividad y reducirán los costes globales de suministro
  - Proporcionan transparencia sobre la volumetría de las operaciones y los costes de apoyo (por ejemplo, la gestión del servicio al cliente)
  - Proporcionan datos para un mejor conocimiento de los comportamientos de los clientes
  - Proporcionan datos para una distribución precisa de la responsabilidad en función de los problemas notificados a lo largo de la ruta de suministro

*Nota: esta pregunta invita a los estudiantes a pensar en todos los beneficios potenciales de los indicadores diseñados mutuamente, pero una formulación alternativa podría centrarse en los beneficios operativos de cada indicador para el actor del transporte de última milla.*

Nota: no hay ninguna pregunta específica del nivel 6 del MEC en la fuente nº 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?
  - El servicio al cliente es el objetivo más importante de los operadores de CEP, ya que permite reducir muchos costes operativos al conocer mejor sus hábitos y expectativas y satisfacer sus peticiones de una sola vez. Tendrá un impacto significativo en la organización, el uso de tecnologías, el número y la frecuencia de las rondas de entrega, etc.

## Caso de Estudio n°2

### MEC nivel 4

1. ¿Cuál es el concepto sugerido por el estudio para apoyar las operaciones de entrega de última milla?
  - Creación de una "tienda de paquetería" urbana.
2. ¿En qué concepto de los mencionados en la cápsula 2.2.3 le hace pensar este tipo de propuesta?
  - Centro de consolidación urbana

### MEC nivel 5

1. ¿Quién es el actor final encargado de entregar los paquetes a los clientes finales en este modelo?
  - Los propios clientes finales
2. ¿Qué operaciones se han optimizado gracias a esta propuesta?
  - El número de rondas de entrega por parte de múltiples actores en un barrio concreto
  - El riesgo de entregas fallidas y costes adicionales de entrega

### MEC nivel 6

1. ¿Cuál es la particularidad de la etiqueta ISO 26000 en comparación con otras certificaciones ISO?
  - No es una certificación, ya que no contiene requisitos
  - Es un documento destinado a animar a las empresas a ir más allá del cumplimiento legal y a considerar la diversidad social, medioambiental, legal, cultural, política y organizativa
2. ¿Cuáles son las ventajas de una "Parcel shop" en comparación con los servicios de entrega a domicilio para un cliente final?
  - No hay obligación de concertar una cita en la ventanilla de entrega y los movimientos del cliente son libres
  - Puedo facilitar múltiples entregas de varios vendedores u operadores logísticos
  - En caso de indisponibilidad, es un proceso de entrega asegurado que se hace cargo de los productos
  - Se puede mezclar con otros servicios (por ejemplo: bienes de consumo rápido - FMCG)

