

EL COSTO LOGISTICO FRENTE AL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE



PRIMER SIMPOSIO DE LOGISTICA INTERNACIONAL

“LOGISTICA: ESTRATEGIA PARA EL DESARROLLO DE LA
COMPETITIVIDAD EN COLOMBIA”

Expositor : Néstor Javier Contreras Fierro

CORPORACION UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA
Abril 24 de 2009 – Bogotá, D. C. - Colombia

PRIMER SIMPOSIO DE LOGISTICA INTERNACIONAL

CORPORACION UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA

“EL COSTO LOGISTICO FRENTE AL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE”

ASPECTOS A CONSIDERAR



1. DEFINICION DE SERVICIO AL CLIENTE
2. ALGUNAS VARIABLES DE SERVICIO AL CLIENTE
3. ELEMENTOS BASICOS DE SERVICIO AL CLIENTE
4. EL TIEMPO DE CICLO DE PEDIDO
5. LA RELACION VENTAS-SERVICIO
6. LA RELACION COSTO – INGRESO
7. CHOQUE DE COSTOS LOGISTICOS
8. COSTO LOGISTICO Y NIVEL DE ACCESIBILIDAD
9. PROPUESTAS METODOLOGICAS
10. COSTOS ABC EL CONSUMIDOR
11. ATRIBUTOS DE SERVICIO AL CLIENTE
12. ALGUNOS INDICADORES DE DESEMPEÑO
13. PREGUNTAS

EL COSTO LOGISTICO FRENTE AL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE

DEFINICION DE SERVICIO AL CLIENTE

EL PROCESO INTEGRAL DE CUMPLIR CON EL PEDIDO DE UN CLIENTE. ESTE PROCESO INCLUYE LA RECEPCION DEL PEDIDO (YA SEA MANUAL O ELECTRONICA), ADMINISTRACION DEL PAGO, RECOLECCION Y EMPACADO DE LOS PRODUCTOS, ENVIO DEL PAQUETE, ENTREGA DEL MISMO Y PROPORCIONAR EL SERVICIO AL CLIENTE PARA EL USUARIO FINAL ASI COMO EL MANEJO DE POSIBLE DEVOLUCION DE LOS PRODUCTOS.

James E. Dockter
(Ronald Ballou," Logística, Administración de la
Cadena de Abastecimiento" 5ª. Edición (2004) pág.92)

EL CONJUNTO DE TAREAS PREVIAMENTE DISEÑADAS QUE PERMITEN OBTENER UN ALTO GRADO DE SATISFACCION AL CLIENTE CUANDO EL PEDIDO SOLICITADO POR ESTE, REUNE TODOS LOS REQUISITOS, EXIGENCIAS Y NECESIDADES DIRIGIDAS A UNA DEMANDA GENERAL Y/O INDIVIDUAL.

Néstor Javier Contreras Fierro.

EL COSTO LOGISTICO FRENTE AL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE

ALGUNAS VARIABLES DEL SERVICIO AL CLIENTE

VARIABLE	AREA RESPONSABLE
ENTREGA DEL PRODUCTO EN LA FECHA PROMETIDA	LOGISTICA
NOTIFICACION ANTICIPADA DE RETRASOS	LOGISTICA
COMPETITIVIDAD DEL PRECIO	MARKETING Y FINANZAS
PEDIDOS COMPLETOS	LOGISTICA
ESTETICA Y ACABADO	PRODUCCION
FIABILIDAD DEL CICLO DE DESEMPEÑO	LOGISTICA

EL COSTO LOGISTICO FRENTE AL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE

ELEMENTOS BÁSICOS DEL SERVICIO AL CLIENTE

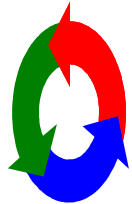


Entrega a tiempo



Disminución del costo de ventas perdidas
Basado en la planificación del transporte.

Sacrificio de utilidad por entregas JAT



Rapidez del ciclo de desempeño



Transmisión del pedido
Procesamiento y alistamiento
Tiempo extra de adquisición
Tiempo de entrega



Estado del producto



Buenas condiciones para su uso
Presentación (empaquete, envase)



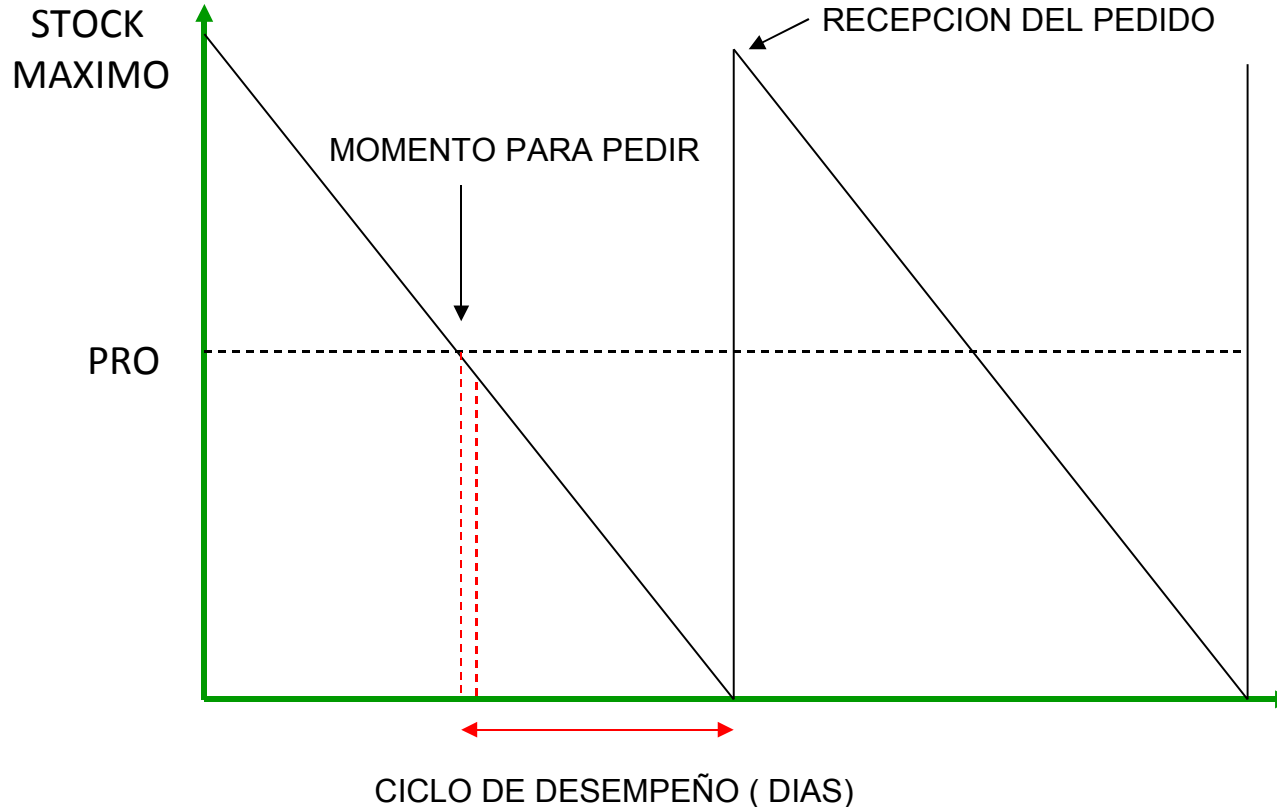
Documentación precisa



Facturas con cero errores
Documentos propios de la transacción completos y precisos

EL COSTO LOGISTICO FRENTE AL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE

EL TIEMPO DE CICLO DEL PEDIDO O CICLO DE DESEMPEÑO LOGISTICO



ES EL PERIODO DE TIEMPO QUE INCURRE UN FABRICANTE O PROVEEDOR DESDE EL MOMENTO EN QUE EL CLIENTE LIBERA LA ORDEN DE PEDIDO NUEVO O PUNTO DE REORDEN (PRO), HASTA EL MOMENTO EN QUE LO RECIBE A ENTERA SATISFACCION.

“GENERADOR DE LA OTRA INCERTIDUMBRE EN LA CADENA DE ABASTECIMIENTO”

EL COSTO LOGISTICO FRENTE AL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE

LA RELACION VENTAS -SERVICIO

CONSIDERACIONES

Existe una estrecha relación entre el servicio al cliente en función de la logística y el Volumen de ventas.



Atención al Cliente
como variable independiente



Nivel de ventas como variable
dependiente



- CRP – Continuous Replenishment Program - Programa de reaprovisionamiento continuo
- QR - Quick Response – Respuesta rápida
- ECR - Efficient Consumer Response- Respuesta eficiente al consumidor
- CPFR – Collaborative Program Forecasting Replenishment

EL COSTO LOGISTICO FRENTE AL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE

LA RELACION VENTAS -SERVICIO

CONSIDERACIONES

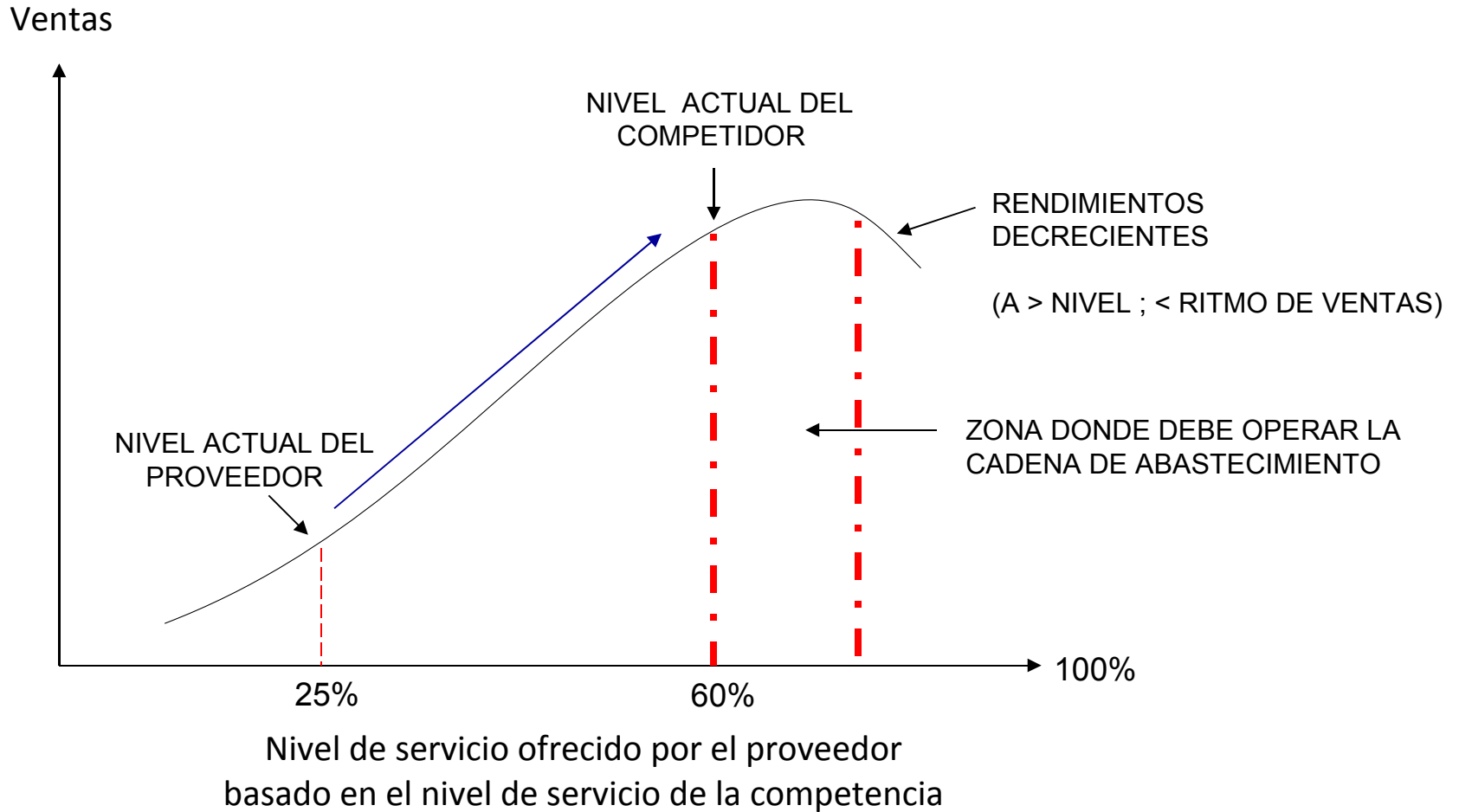
Aún cuando se establezcan niveles de servicio al cliente, éste por lo general no expresa de manera continua, clara y precisa sus deseos de servicio; y si lo hace, su percepción del servicio será diferente ya que sus expectativas son cambiantes.

El cliente no responde continuamente al aumento del nivel de servicio, en una situación donde precio y calidad son constantes.

La relación ventas- servicio produce una curva de rendimientos decrecientes que afecta a mediano y largo plazo los ingresos por ventas, basado en el esfuerzo organizacional por elevar el nivel de servicio.

EL COSTO LOGISTICO FREENTE AL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE

LA RELACION VENTAS -SERVICIO

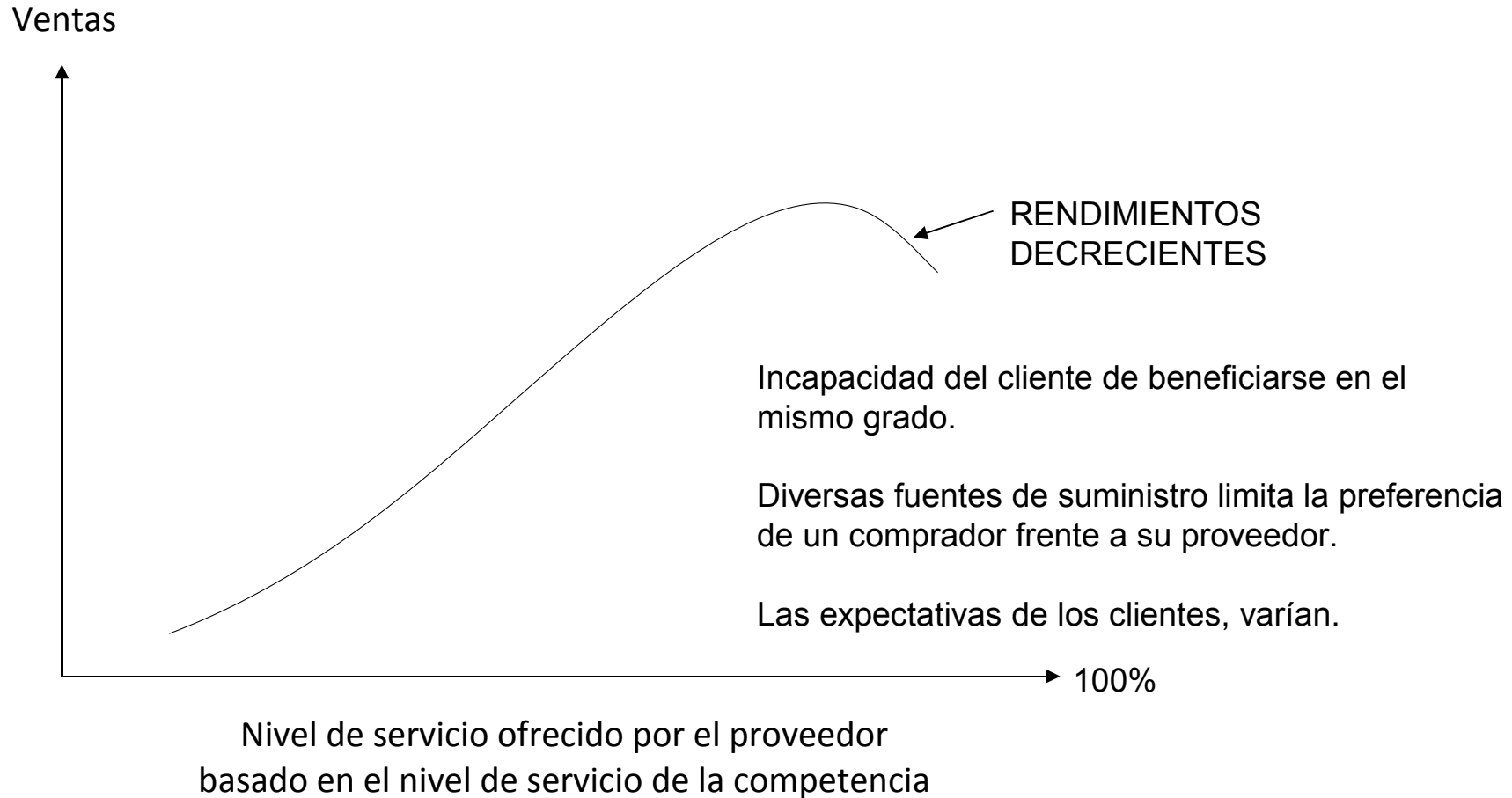


Fuente: Ronald Ballou (2004)

Adaptación de figura: Néstor Javier Contreras Fierro (2008)

EL COSTO LOGISTICO FRENTE AL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE

LA RELACION VENTAS -SERVICIO

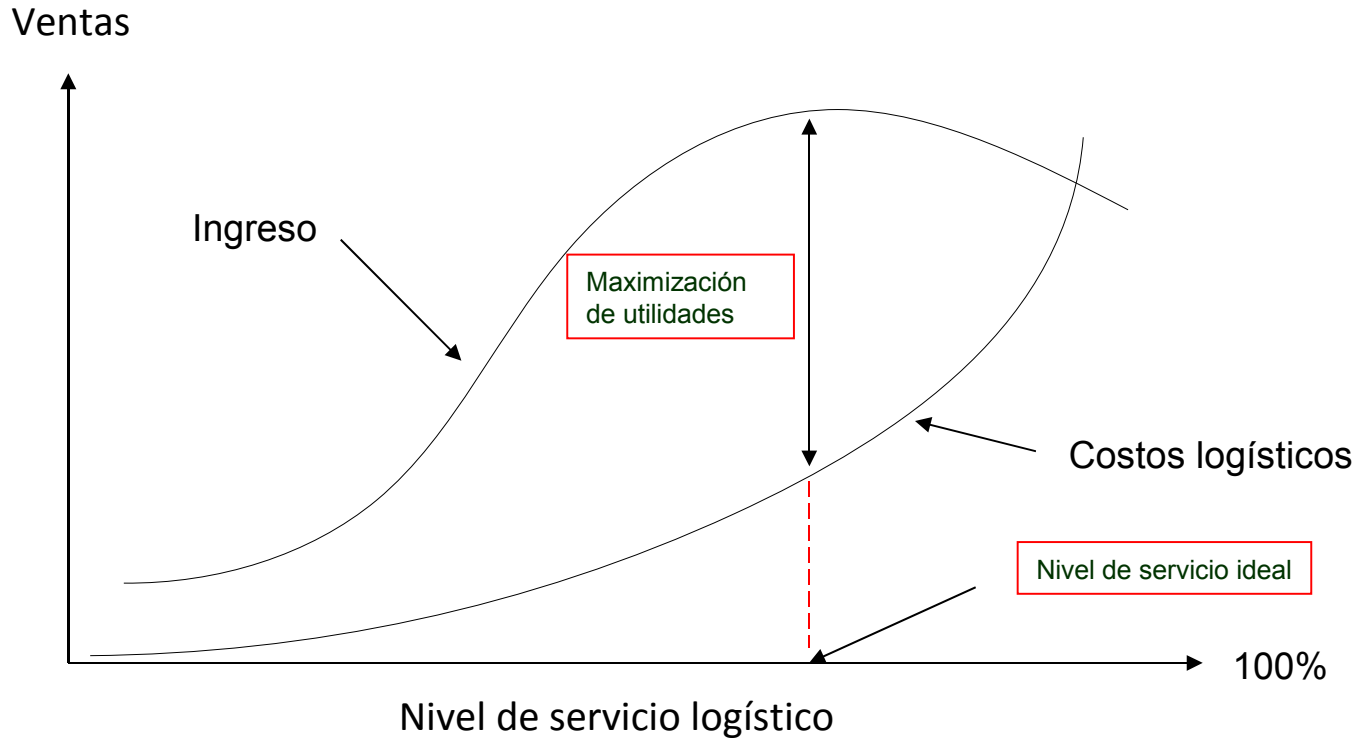


Fuente: Ronald Ballou (2004)

Adaptación de figura: Néstor Javier Contreras Fierro (2008)

EL COSTO LOGISTICO FRENTE AL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE

LA RELACION COSTO – INGRESO A DIFERENTES NIVELES DE SERVICIO

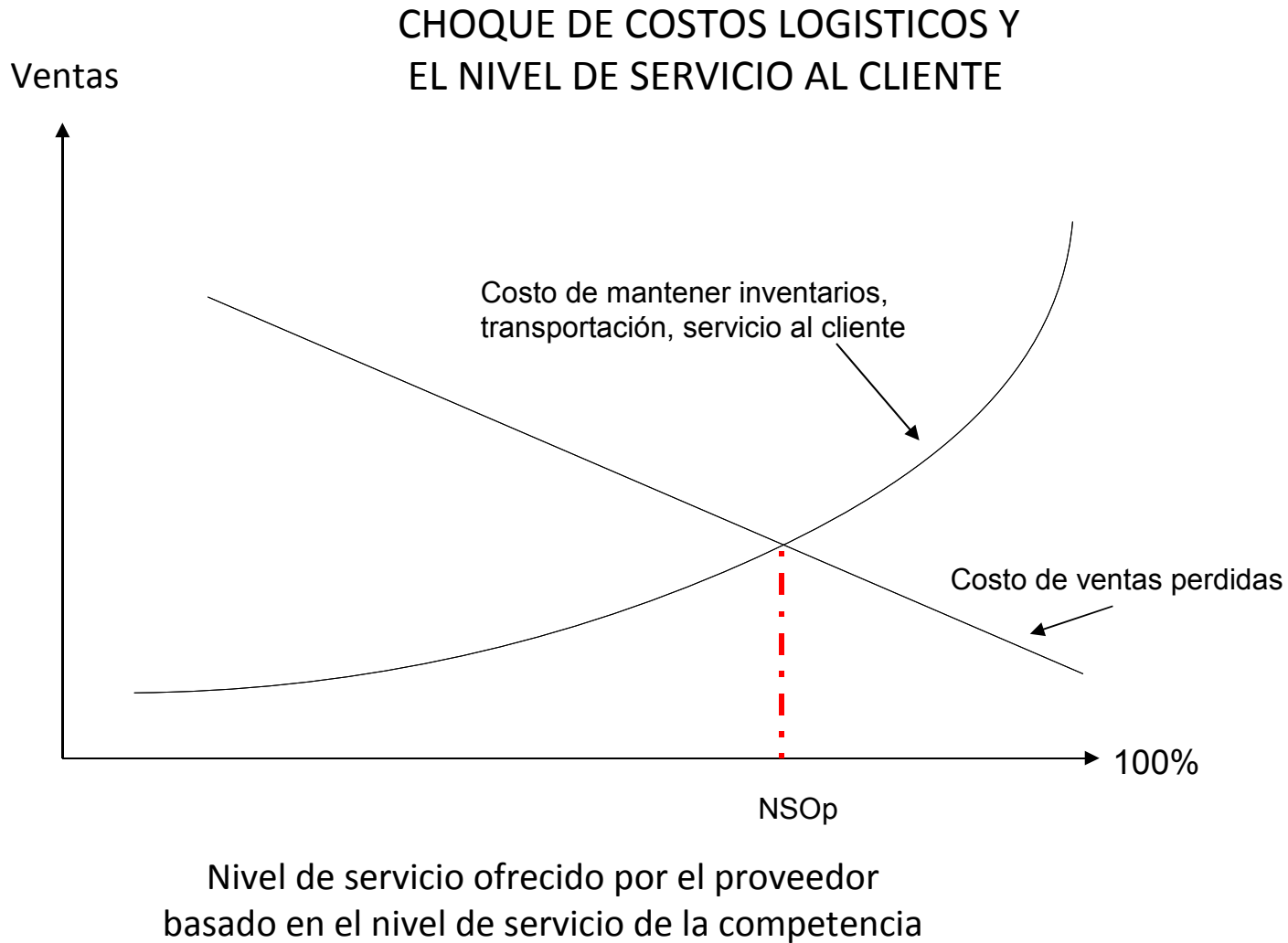


A mayor nivel de servicio logístico, mayor será el costo de generarlo y menor será la maximización de utilidades del inversionista, debido a que los costos logísticos presentan un ritmo creciente frente a los rendimientos decrecientes (originados por el comportamiento natural de la demanda).

Fuente: Ronald Ballou (2004)

Adaptación de figura: Néstor Javier Contreras Fierro (2008)

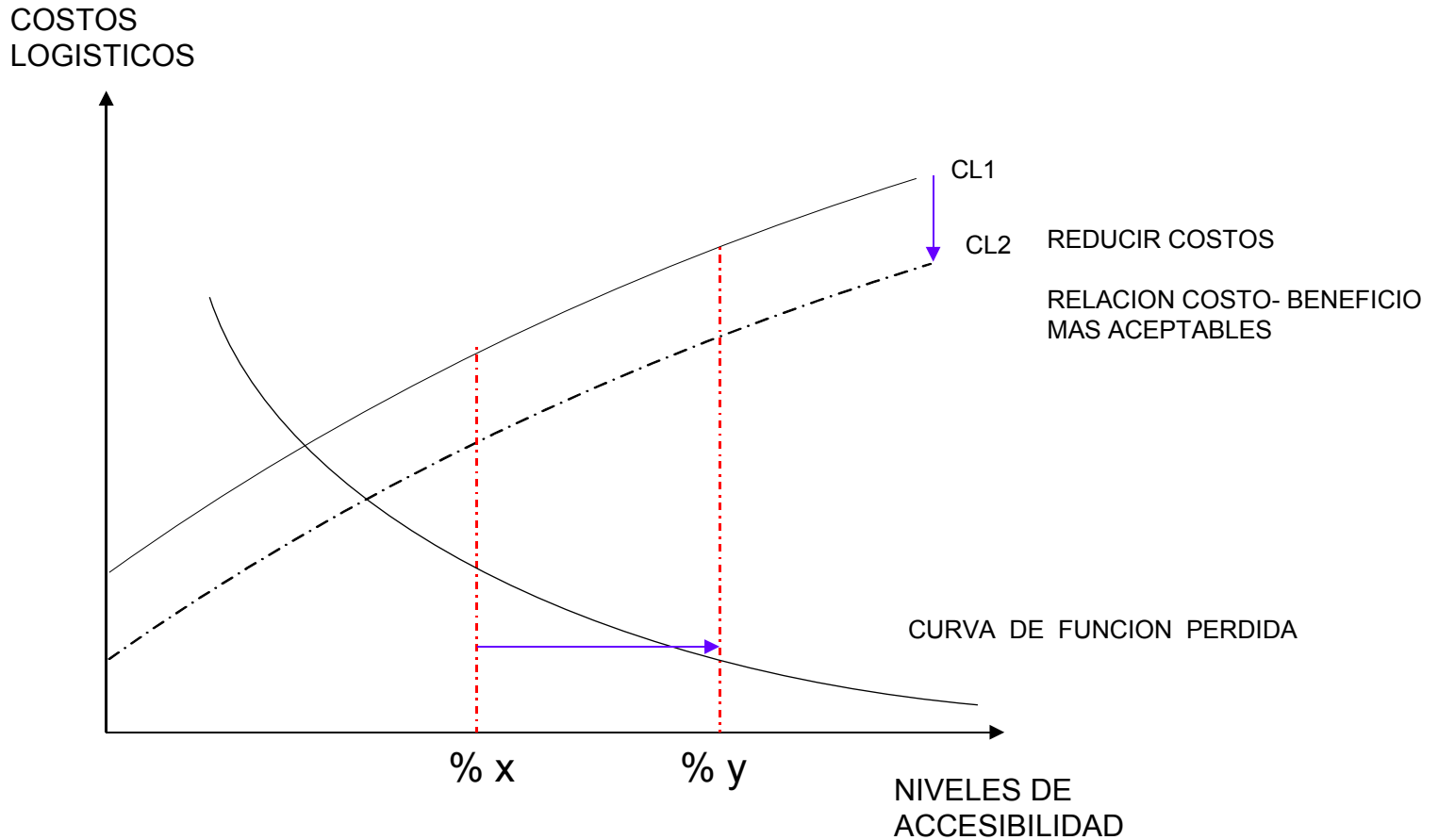
EL COSTO LOGISTICO FRENTE AL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE



Fuente: Ronald Ballou (2004)

Adaptación de figura: Néstor Javier Contreras Fierro (2008)

COSTOS LOGISTICOS Y NIVEL DE ACCESIBILIDAD



NIVEL DE ACCESIBILIDAD : PORCENTAJE DE TIEMPO QUE LOS PUNTOS DE VENTA ESTAN ABIERTOS Y

QUE LAS PLANTAS LISTAS PARA PRODUCIR , COMPARADO CON EL TIEMPO

QUE

LOS PRODUCTOS Y LAS MATERIAS PRIMAS ESTAN DISPONIBLES EN ESOS

% X → % Y : COSTO BENEFICIO OBTENIDO AL AUMENTAR EL NIVEL DE ACCESIBILIDAD DEL PRODUCTO EN EL MERCADO A PARTIR DE EMPUJAR LA CURVA HACIA ABAJO.

EL COSTO LOGISTICO FRENTE AL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE

PROPUESTAS METODOLOGICAS DE VALOR AL CLIENTE

(diferentes esquemas o sugerencias que enmarcan el servicio al cliente)

NORTON(1996)	KOTLER(1998)	LAMBERT(1998)
<u>Factores de desempeño</u>	<u>Sistemas de medición de eficiencia en el servicio a clientes</u>	<u>Acciones para soportar estrategias de servicio a clientes (costos)</u>
Tiempo de ciclo de la Orden	Sistemas de reclamos y sugerencias	Conocer el comportamiento del consumidor en el POS
Precisión y porcentaje de tasa de completamiento o fill rate	Encuestas de satisfacción de clientes	Balance entre costo servicio/beneficio cliente
Porcentaje de devoluciones	Ghost Shopping (compras de empleados y consultores)	Análisis de costos ABC del servicio al consumidor
Errores de entrega	Análisis del cliente perdido	Auditorías de servicio
Calidad/ durabilidad del empaque		

EL COSTO LOGISTICO FRENTE AL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE

ANALISIS DE COSTOS ABC DEL CONSUMIDOR

QUE ES?

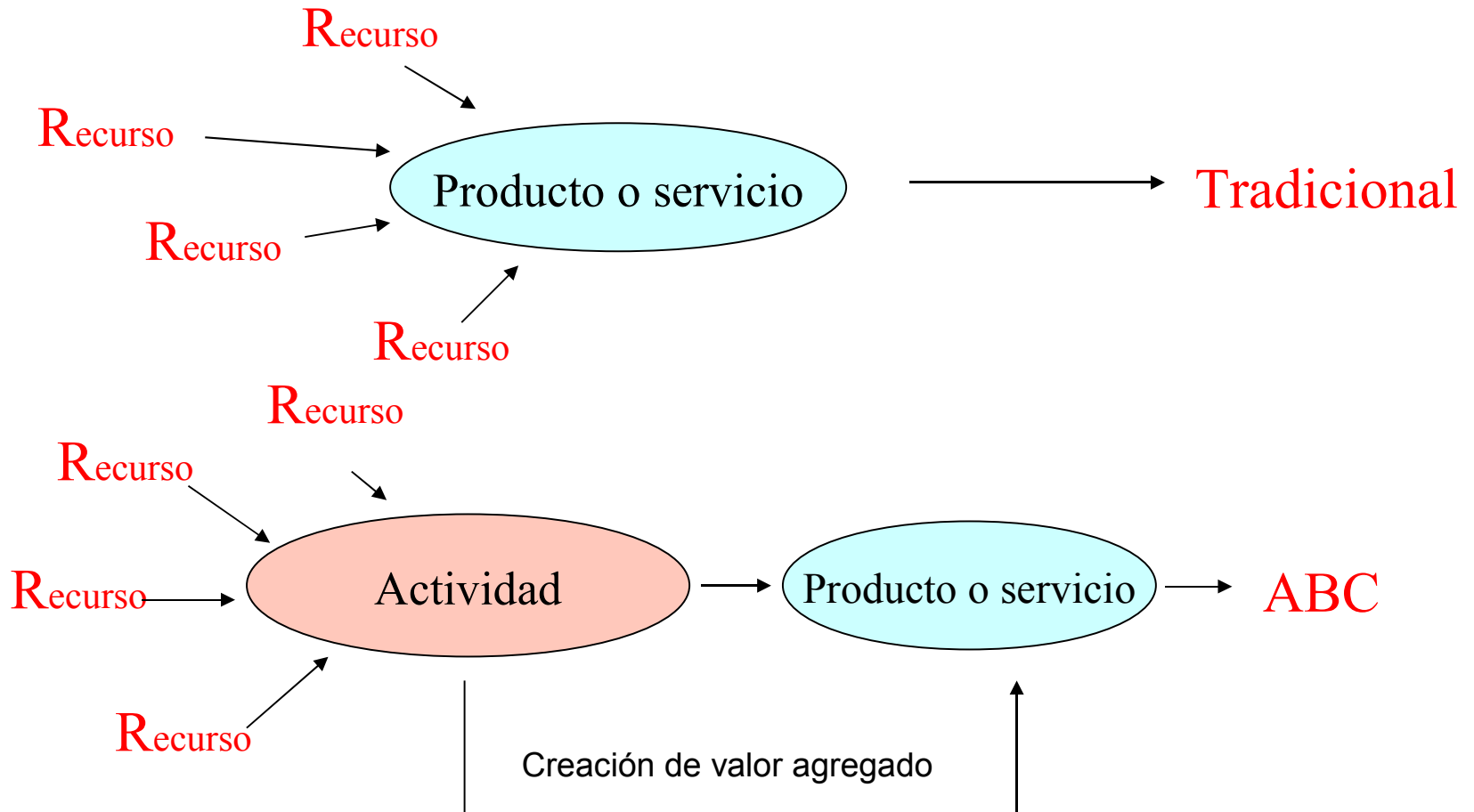
Metodología que mide los costos y el desempeño de actividades, recursos y objetos de costo, que generan valor agregado en el servicio al cliente.

El costeo ABC se centra en el cálculo de los costos de actividades individuales para asignar los costos a objetos del costo, tales como productos y servicios, sobre la base de las actividades realizadas para producir cada producto o servicio.



EL COSTO LOGISTICO FRENTE AL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE

COSTEO TRADICIONAL VS. COSTEO ABC



EL COSTO LOGISTICO FRENTE AL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE

Generadores de uso de recursos (Driver)

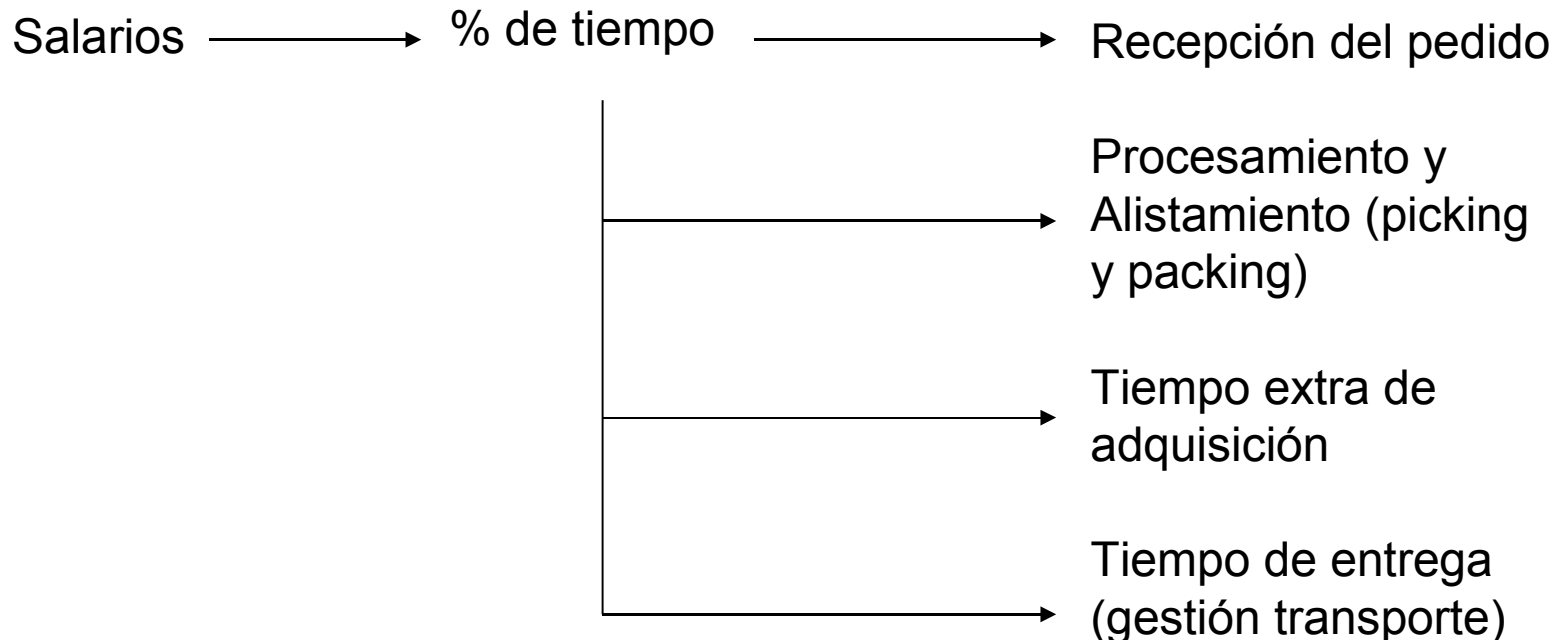
Concepto: Una medida de la cantidad de recursos utilizados (consumidos) por una actividad.

Estructura del costeo ABC en la Administración de pedidos del cliente

Recurso

Driver

Actividades



EL COSTO LOGISTICO FRENTE AL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE

ALGUNOS ATRIBUTOS DE SERVICIO AL CLIENTE

ATRIBUTO

CUALIDAD QUE PERMITE DEFINIR EL BENEFICIO OBTENIDO POR LA COMPRA DE UN PRODUCTO O LA GENERACION DE UN SERVICIO, TALES COMO:

CALIDAD

FLEXIBILIDAD (capacidad de respuesta)

ESTILO

DISEÑO

FACILIDAD DE OPERACIÓN (negocios rápidos y sencillos)

CONFIABILIDAD

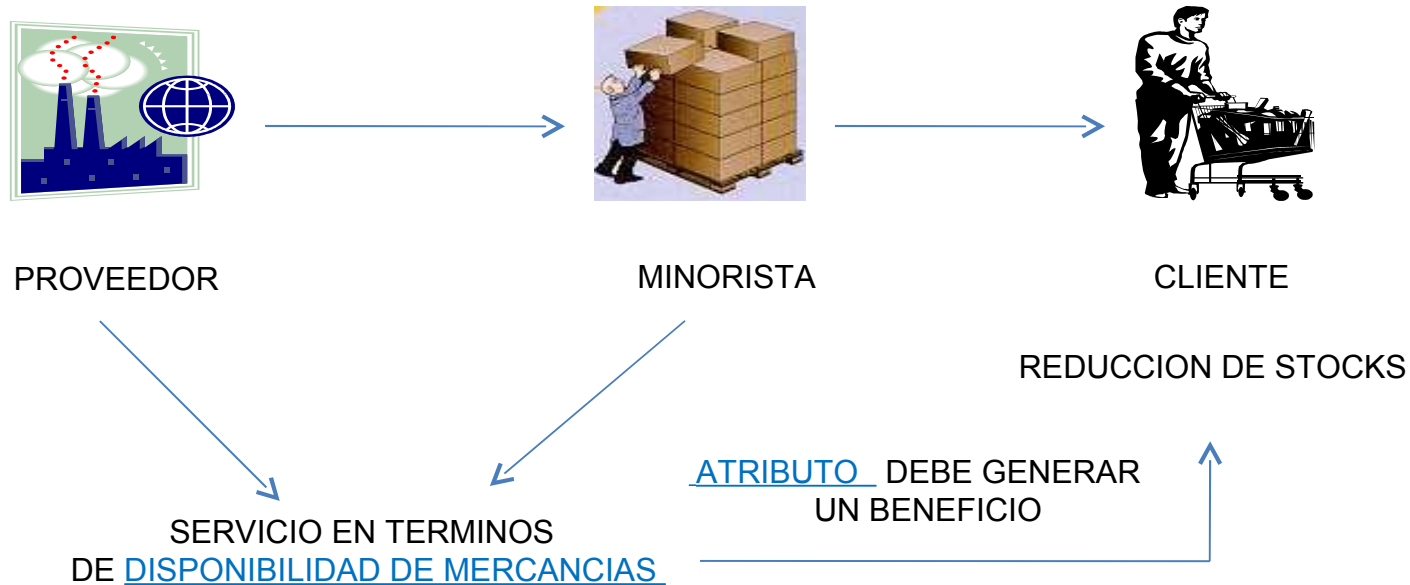
ATENCION A QUEJAS Y RECLAMOS

ENTREGA A TIEMPO

COMPROMISO (atención dirigida a satisfacer necesidades – mejoramiento continuo)

EL COSTO LOGISTICO FRENTE AL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE

IMPORTANCIA DE LOS ATRIBUTOS DE SERVICIO AL CLIENTE



ADICIONALMENTE, EL ATRIBUTO DEL SERVICIO PERMITE CONSTRUIR LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO

EL COSTO LOGISTICO FRENTE AL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE

ALGUNOS INDICADORES DE SERVICIO AL CLIENTE

1. DISPONIBILIDAD DEL PRODUCTO = **Porcentaje entregado** / Total del pedido

$$\frac{35 \text{ entregas completas}}{38 \text{ pedidos solicitados}} \longrightarrow 0.92 \times 100 = 92\%$$

BUENA DISPONIBILIDAD DEL PRODUCTO POR PARTE DEL PROVEEDOR
DISMINUCION DEL COSTO DE VENTAS PERDIDAS
MENOR PROPENSION A ACUMULAR INVENTARIOS DE SEGURIDAD

1. CONSISTENCIA DEL CICLO DE PEDIDO= **Entregas a tiempo** / No. Pedidos ordenados

$$\frac{20 \text{ pedidos entregados a tiempo}}{25 \text{ pedidos ordenados}} \longrightarrow 0.80 \times 100 = 80\%$$

REFLEJA LA CONGRUENCIA (LO CONSISTENTE) DEL LEAD TIME.

A MAYOR CONGRUENCIA, MENOR EL STOCK DE SEGURIDAD , MENOR EL NIVEL DE INVENTARIOS Y MENOR LOS COSTOS DE MANTENERLO

