Guía

Gestión de Entregas

driv.in

Índice

Introducción	3
¿Qué es la gestión de entregas?	4
¿Quién se encarga de la gestión de entregas?	4
Ventajas de la gestión de entregas	5
Cómo mejorar la gestión de entregas	7
Cómo se mide la gestión de entregas	10
Conclusión	13

Introducción

A medida que las expectativas de los consumidores aumentan, la gestión de entregas nunca ha tenido mayor demanda.

En el siguiente artículo hablaremos de qué se trata la gestión de entregas, quién suele encargarse de ello dentro de una organización, cómo aprovechar el software para hacer ese trabajo de forma más eficaz, las ventajas más importantes y de los KPI más relevantes.



¿Qué es la gestión de entregas?

La gestión de entregas es la función de aplicar procesos para garantizar que productos o mercancías se trasladen de manera eficaz y eficientemente de un lugar a otro.

A veces llamada “gestión de envíos o de flotas”, responde a la pregunta: "¿Cómo llevamos un artículo del punto A al punto B?".

¿Quién se encarga de la gestión de entregas?

La persona encargada de las entregas suele llamarse gestor de entregas, de logística o de envíos.

Estos gestores de entregas suelen encargarse de gestionar las operaciones locales de entrega y de los conductores. En las empresas más pequeñas, suelen ser el punto intermedio de contacto entre los almacenes o depósitos, y quienes realizan las entregas.

En operaciones de mayor envergadura, en las que los pedidos se procesan de forma programada, los gestores de entregas suelen centrarse en los puntos problemáticos, como los pedidos atrasados.



Ventajas de la Gestión de Entregas

El auge de la economía on demand está remodelando constantemente la forma en que se realizan las entregas y ha obligado a las empresas a adoptar diversas estrategias para mejorar sus operaciones logísticas.

Un software de entrega eficaz y fiable puede ayudar a rediseñar las operaciones y eliminar los procesos redundantes, facilitando una mejor gestión operativa, una entrega más rápida, rutas eficientes y una mayor satisfacción del cliente. En otras palabras, mejora la ejecución de la última milla.

A continuación se enumeran algunas de las ventajas de adoptar prácticas que garanticen una gestión eficaz de las entregas:



Rentabilidad de las entregas

Mediante la autoprogramación y la automatización de las tareas, es posible lograr una mayor rentabilidad en las entregas.

A través de la implementación de las últimas innovaciones tecnológicas, se ha logrado optimizar los modelos de negocio existentes utilizando, cada vez más, los sistemas de optimización de rutas y la gestión de flotas.

Un servicio de entrega rentable no es solo una entrega a tiempo, sino también debe garantizar que la mercancía no sufra daños ni pérdidas durante el reparto.



Mejor servicio al cliente

El software de entrega permite mantener a los clientes constantemente informados a través del envío de notificaciones a lo largo del proceso de entrega.

Los clientes también pueden hacer un seguimiento en vivo de sus pedidos y estar al tanto acerca del progreso y los retrasos de sus entregas.

GESTIÓN



Productividad de las entregas

Idealmente, el servicio de entrega debe ser rápido y sin fricciones para lograr una mayor tasa de fidelización de clientes.

La programación automática, la planificación de rutas de entrega con múltiples paradas, la preparación inteligente de pedidos y la optimización de rutas en tiempo real pueden ayudar a eliminar las dependencias manuales y, por tanto, a lograr una mayor productividad en las entregas.



Mayor rapidez en las entregas

Un beneficio clave que otorgan los software de gestión de entregas es la capacidad de acortar los tiempos de entrega por medio de procesos más eficientes.

Analizar el historial de pedidos para analizar elementos clave como los perfiles de los pedidos, la eficiencia de las zonas de pickup y la forma en que los productos se desplazan por el almacén, es esencial para identificar las áreas de ineficiencia y buscar oportunidades de aprendizaje.



Eficiencia de combustible

La eficiencia del combustible es una ventaja enorme de la optimización y planificación de las rutas de reparto.

Siendo un elemento clave dentro de las organizaciones, la gestión de entregas permite trazar rutas eficientes en función de la urgencia de dicha entrega. Además, considera la proximidad del cliente, la disponibilidad del conductor, las condiciones meteorológicas y el tráfico dentro de los parámetros a la hora de planificar.

Otro punto a considerar, es que la planificación inteligente de las rutas logra reducir considerablemente los kilómetros en vacío, ahorrando en el consumo de combustible.



Reducción de la huella de CO^2

De la mano con el punto anterior, la gestión inteligente de las entregas mediante herramientas logísticas digitales reduce el consumo de combustible al eliminar los desvíos de ruta y el ralentí de los vehículos, además de disminuir los kilómetros recorridos por cada entrega y la dependencia de papeleo al contar con documentación electrónica.

Como consecuencia, todos estos factores ayudan a las empresas a reducir su huella de carbono.

Cómo mejorar la gestión de entregas

Tanto si se trata de una pequeña empresa que acaba de comenzar como de un gigante multinacional, **la gestión de entregas se basa en la mejora de los procesos.**

Las operaciones de entrega se esfuerzan constantemente por reducir los costos, buscando reducir el uso de recursos (horas de trabajo, vehículos, combustible), al tiempo que se completan más entregas, y mientras se mantenga un alto nivel de servicio al cliente.

Los gestores de entregas utilizan regularmente una serie de herramientas y estrategias para mejorar sus métricas y ampliar sus operaciones, las que detallamos a continuación.



Optimización de rutas

Atrás quedaron los días en los que había que realizar todas y cada una de las tareas a mano. Hoy en día, existen algoritmos de optimización de rutas para planificar y generar rutas más eficientes, en menos tiempo.

Un software de optimización avanzado puede considerar e implementar varios tipos de restricciones: desde los plazos de entrega, la capacidad vehicular, los horarios de trabajo de los conductores, hasta el clima, e, incluso, los patrones de tráfico para sugerir la ruta más óptima a los conductores. La optimización de rutas también logra generar tiempos estimados de llegada, los que pueden utilizarse para la comunicación interna, y con los consumidores, pudiendo mejorar la experiencia del cliente.



Despachos automatizados

La gestión de un negocio que requiere de entregas bajo una alta demanda, requiere la automatización del proceso de envío para garantizar un servicio de calidad, esto con el objetivo de fidelizar a los clientes, otorgándole permanencia a la empresa dentro del mercado.

A diferencia de las entregas programadas, que pueden aprovechar la optimización de rutas con vistas al futuro, las empresas bajo una constante alta demanda deben ser capaces de despachar sobre la marcha a medida que llegan nuevos pedidos.

En lugar de intentar lidiar con una oleada de pedidos entrantes, las organizaciones pueden utilizar envíos o despachos automatizados para asignar de forma programada los pedidos a los conductores cercanos, los que pueden completar el pedido de forma realista dentro del plazo asignado.
La automatización de los envíos libera tiempo valioso para el gestor de entregas, permitiendo centrarse en gestionar las excepciones y garantizar la satisfacción de los clientes.



Seguimiento de vehículos

¿Está un conductor en camino a su próxima entrega o se dirige en dirección contraria? ¿Está atascado en tráfico?

La visibilidad en tiempo real de la ubicación de los vehículos puede ayudar a los despachadores a entender cuándo un conductor puede haberse desviado, o se encuentra atrasado en sus entregas, logrando ahorrar valiosos recursos a la empresa, y evitando costosos retrasos.

El seguimiento de los vehículos también puede ser aprovechado para avisar a los clientes los tiempos estimados de llegada de sus pedidos.

Prueba de entrega

Para algunas operaciones, las pruebas de entrega significa la obtención de una firma por parte del cliente o de quien recibe el paquete, con el objetivo de confirmar la recepción de un pedido.

Para otras, puede significar tomar una foto del lugar de donde se dejó el paquete, o una foto de quien recibe, para poder compartirla con el cliente más tarde.

Las operaciones de entrega avanzadas también pueden aprovechar la tecnología de escaneo de códigos de barras para asegurarse de que se entrega el paquete correcto, en el lugar correcto. Esta cadena de custodia es especialmente importante para los productos farmacéuticos y otras entregas sensibles.



Cómo se mide la gestión de entregas

Las nuevas tecnologías y la creciente popularidad del sector del comercio electrónico, o e-commerce, han cambiado drásticamente el comportamiento de los clientes.

Esto repercute directamente en los patrones de demanda, las expectativas de los consumidores, los plazos de entrega y la forma en que las marcas ejecutan los pedidos.

La clave para mejorar la retención de clientes y aumentar la rentabilidad de las empresas es automatizar los procesos de entrega.

KPIs clave de la gestión de la entrega

Los indicadores clave de rendimiento, o KPI, permiten evaluar la calidad del servicio de entrega prestado, evaluando las distintas áreas del servicio, los que son esenciales para cualquier estrategia de mejora de empresas.

Algunos de los KPI más importantes son:

EFICIENCIA DE LA RUTA

La eficiencia de la ruta es el proceso de determinar cuál ruta es la más rentable y productiva.

No es tan simple como encontrar el camino más corto entre dos puntos, sino que tiene que incluir todos los factores relevantes, como el número de paradas posibles en la ruta de entrega, las ventanas de entrega, la capacidad de los vehículos, los horarios de los conductores e incluso los patrones de tráfico, para sugerir la ruta óptima para la entrega.

PRODUCTIVIDAD DE LA FLOTA

El nivel de productividad de la flota se utiliza para medir el rendimiento de la misma, e implica métricas como el

comportamiento de los conductores, el mantenimiento de los vehículos, el porcentaje de cumplimiento, el rendimiento de combustible, la medición de las horas de servicio, el uso total y las horas de inactividad de las flotas.

Ayuda a mejorar la eficiencia de la flota, el mantenimiento y a tener un mayor control de los costos.

ACUERDOS SLA Y CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE ENTREGA

Un SLA (Garantía de Nivel de Servicio, o, Service Level Agreement) es un contrato entre un proveedor de servicios de entrega y un cliente que especifica, en términos medibles, el objetivo y los KPI que el proveedor de servicios de entrega debe tener como objetivo.

Las herramientas digitales de administración de entregas garantizan el cumplimiento eficiente de los SLA y activan alertas en caso de cualquier ineficacia.

El cumplimiento de los plazos de entrega es un aspecto crítico de los acuerdos de nivel de servicio que las empresas deben vigilar, ya que tiene un impacto directo en la calidad del servicio hacia los clientes.

IDENTIFICAR LOS RETRASOS EN LAS ENTREGAS

La identificación precisa de los retrasos en las entregas ayuda a los responsables de las mismas a evaluar las razones y gestionar de mejor manera las áreas que están extendiendo los plazos de entrega.

También, ofrece información acerca de la eficacia y la eficiencia de las rutas de entrega planificadas. Los fallos mecánicos o de hardware y los errores durante el pickup y el empaquetado del inventario son algunas de las razones más comunes por las que las entregas a tiempo fallan.

Esta métrica puede ampliarse para indicar el porcentaje de qué tipos de artículos se retrasaron, el valor y el retraso de la entrega.

RENDIMIENTO DE LOS 3PL

En el momento en que las empresas subcontratan el servicio de entrega de productos o mercancías a proveedores logísticos externos (3PL), las ganancias en la eficiencia son acompañadas por una pérdida de participación directa.

Por esto, es importante poder supervisar el rendimiento del 3PL elegido basándose en métricas como el porcentaje de envíos a tiempo, la precisión de los envíos, la precisión de los pedidos, el tiempo de entrega de los pedidos y el coste por unidad enviada. Contar con un sistema de monitoreo ayuda a comprobar su eficiencia, y permite asegurar la calidad de trabajo contratado.

TIEMPO ESTIMADO DE LLEGADA

Las herramientas de optimización de rutas logran generar con precisión los tiempos estimados de llegada (ETAs), los que pueden ser utilizados tanto para fines de comunicación interna como con el cliente.

Para que una ETA sea fiable, tiene que tener en cuenta múltiples parámetros para predecir la hora de llegada.
Estas se calculan a partir de los historiales de datos, que tienden a ser mucho más detallados en cuanto a las características de los vehículos, las variables de la red de carreteras, calles o caminos, las condiciones del tráfico, los accidentes, situaciones imprevistas, entre otras.

Conclusión

En resumen, las soluciones y estrategias avanzadas de gestión de entregas permiten a las marcas aumentar la rentabilidad de las entregas, mejorar la experiencia del cliente, agilizar las operaciones logísticas, optimizar los costes de transporte e impulsar la ventaja competitiva.

Además, los KPI definen las métricas para supervisar diversos aspectos operativos de una cadena de entrega y permiten a las empresas aplicar cambios que resulten en mejores resultados generales.

¡Síguenos y encuentra tu ruta!
Visita www.driv.in

Solicita tu demo gratuita aquí

driv.in