

# SOLUCIONES LOGÍSTICAS PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Antonio Hernández Moliní  
Director Desarrollo, ASERSA

Feicase, V Congreso, 19 Mayo 2022



- ▶ Asersa
- ▶ ¿Qué espera el cliente?
- ▶ Excelencia en logística y su impacto en la satisfacción del cliente:
  - ▶ Stock suficiente y eficiente.
  - ▶ SGA con RF.
  - ▶ Calidad en la recepción de mercancía.
  - ▶ Reserva de stock.
  - ▶ Ubicaciones de picking y preparación de pedidos.
  - ▶ Reducir los errores de preparación y expedición.
  - ▶ Logística inversa.
  - ▶ Medir, medir y medir.
- ▶ Preanuncio de Archie.

ÍNDICE

- ▶ 36 años de vida.
- ▶ Tecnologías de la información orientada a la distribución, mayorista y/o minorista, de cualquier tamaño y sector de actividad. Especializados en gran consumo.
- ▶ QUIVIR,
  - ▶ ERP 100% propio, modular y escalable. En propiedad o en la nube.
  - ▶ Alto nivel funcional, corta implantación, rápido retorno de inversión. Bajo coste de propiedad.
  - ▶ 2 SGAs. Expertos en RF desde 1988.
  - ▶ Excelentes referencias: Alipensa, Andel, Ayala, Baeza, Cadelsa, Confisur, Districam, Don Pintura, Luis Piña, Moisés, Super Arcos, Vicente Alonso, etc.

ASERSA

- ▶ EL cliente espera que su pedido se entregue:
  - ▶ Completo, o al menos saber que faltas tendrá antes de recibirlo.
  - ▶ En el plazo acordado.
  - ▶ Sin errores.
  - ▶ En perfectas condiciones.

¿QUÉ ESPERA EL CLIENTE?

- ▶ Previsión de demanda. Cálculo de rotación.
  - ▶ Diferentes fórmulas.
  - ▶ Cálculo frecuente y/o a demanda.
  - ▶ Impacto de ofertas.
  - ▶ Tiempo de reposición. Pedir a tiempo.
  - ▶ Distribución del stock en diferentes instalaciones.
  - ▶ Alertas, medir faltas, etc.

STOCK SUFICIENTE Y EFICIENTE

- ▶ La llave maestra para controlar el stock.
- ▶ Chequeo “a ciegas” de la mercancía recibida.
  - ▶ Matriculación de paletas.
  - ▶ Control de calidad: caducidad, lote, udes/caja, EAN, etc.
- ▶ Cero errores en entradas de mercancías.

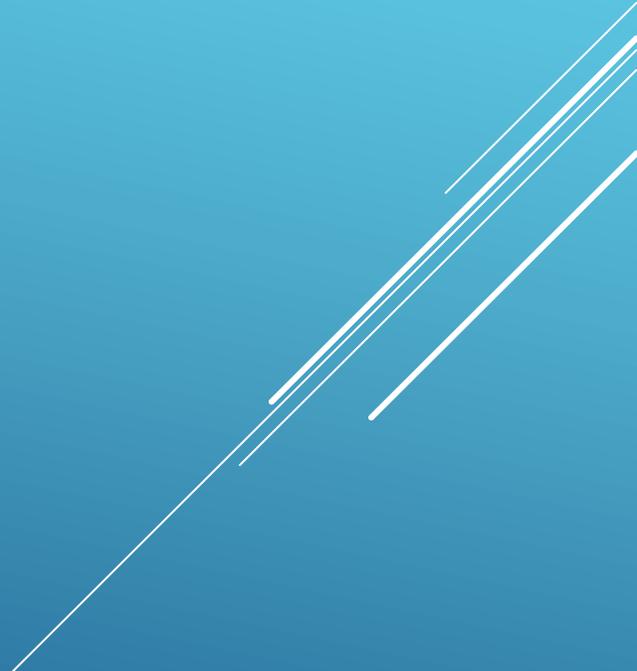
CALIDAD EN LA RECEPCIÓN DE MERCANCÍA

- ▶ La mejor forma de gestionar el stock.
  - ▶ Requiere almacenes cerrados a clientes.
  - ▶ Requiere stock perfecto y ayuda a tener stock perfecto.
  - ▶ Consiste en asignar a cada pedido la cantidad no asignada a pedidos anteriores. La Orden de Servicio contiene lo reservado para el pedido.
  - ▶ Permite informar al cliente de lo que va a recibir en cuanto procesamos el pedido.
  - ▶ Diferencias ridículas entre lo reservado y lo servido.

RESERVA DE STOCK

- ▶ Importancia de la elección del picking de cada producto.
- ▶ El operario no piensa, ni lo va a hacer.
- ▶ La rutina del picking. De enemigo a gran aliada.
- ▶ Ubicaciones de picking compartidas.
- ▶ Picking por voz.

UBICACIONES DE PICKING Y PREPARACIÓN DE PEDIDOS

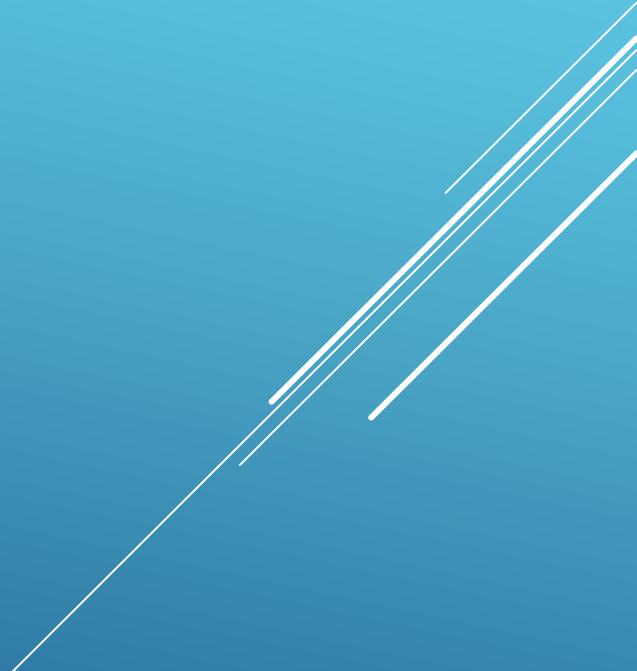


- ▶ Diseñar procesos para evitar errores.
- ▶ Medir producción y medir errores, premiar y penalizar.
- ▶ Repaso de pedidos preparados.
  - ▶ Clientes con incidencias o seleccionados.
  - ▶ Repaso inducido y/o al azar vs repaso completo.
  - ▶ Grabación en vídeo.
- ▶ Etiquetas de bultos propias.
- ▶ Etiquetas de bultos de agencias.

REDUCIR LOS ERRORES DE PREPARACIÓN Y EXPEDICIÓN

- ▶ La mejor logística inversa es la que no existe.
- ▶ Los errores generan nuevos errores.
- ▶ La logística inversa suele ser la principal fuente de errores.
- ▶ Definición de circuitos, su cumplimiento y la resolución diaria de las incidencias.

LOGÍSTICA INVERSA

A decorative graphic consisting of several parallel white lines of varying lengths, slanted upwards from left to right, located in the bottom right corner of the slide.

- ▶ "Lo que mides es lo que obtienes" (What you measure is what you get)
- ▶ Lo que no se mide no se conoce, no mejora, aún más: empeora.
- ▶ Kpi's logísticos.
  - ▶ stock a cero y duración, rotación
  - ▶ calidad de proveedores
  - ▶ tasa de errores de stock
  - ▶ cargas de trabajo: ubicar, reponer, preparar
  - ▶ preparación: velocidad y errores
- ▶ La perfección "casi" existe, es posible.

MEDIR, MEDIR Y MEDIR

- ▶ EL cliente espera que su pedido se entregue:
  - ▶ Completo, o al menos saber que faltas tendrá antes de recibirlo
  - ▶ En el plazo acordado
  - ▶ Sin errores
  - ▶ En perfectas condiciones

¿QUÉ ESPERA EL CLIENTE?

# ARCHIE

- ▶ Presentación: 31 de Mayo en el SIL.
- ▶ Arquímedes, el búho del mago Merlín.
- ▶ Producto disruptivo y fácil de usar.
- ▶ Incorpora diversas tecnologías hw y sw (identificación, reconocimiento, posicionamiento, etc.), ajenas y propias.
- ▶ Principal uso: inventarios a velocidad de carretilla.
- ▶ [www.archiatechnologies.com](http://www.archiatechnologies.com)

PREANUNCIO DE ARCHIE





PREGUNTAS



- ▶ [www.asersa.com](http://www.asersa.com)
- ▶ Juan Carlos Gómez Vargas, Director Comercial  
[juancarlos.gomez@asersa.com](mailto:juancarlos.gomez@asersa.com)
- ▶ Antonio Hernández Moliní, Director de Desarrollo  
[amolini@asersa.com](mailto:amolini@asersa.com)

GRACIAS

