

LOGÍSTICA DE ÚLTIMA MILLA

SimpliRoute 2018



LOGÍSTICA DE ÚLTIMA MILLA

Gestión inteligente, óptima y rápida del tramo terminal de transporte de mercancías, es decir, desde que salen del centro de distribución a su destino final, la cual usualmente es una dirección residencial.

ÍNDICE

- [2](#) Desafíos de la logística de última milla
- [6](#) Los beneficios del e-commerce en el mundo B2B
- [11](#) Tendencias mundiales del delivery
- [12](#) El futuro es ahora
- [15](#) 6 consejos para mejorar la experiencia de compra
- [16](#) SimpliRoute

CASOS DE ÉXITO

- [5](#) Fir
- [10](#) Total Medic
- [14](#) Pymglo Systems
- [19](#) You plate it!

DESAFÍOS DE LA LOGÍSTICA DE ÚLTIMA MILLA

El objetivo principal de la logística de última milla es entregar el producto a su cliente final, cumpliendo con los tiempos prometidos al cliente y entregando el producto comprado en perfectas condiciones. Sin embargo, según un estudio realizado por [Statista el 2017](#), las prioridades que retailers y fabricantes consideran más importantes son: reducción de costos y mejoras en márgenes.

Cumplir con los desafíos que las prioridades de retailers y fabricantes tienen respecto a la logística de última milla, cada vez se hace menos sencillo. Hoy se perciben clientes más exigentes en cuanto a los tiempos de entrega, y esto se debe

a que enormes empresas alrededor del mundo han logrado ofrecer una modalidad de repartos a domicilio express, modalidad que no todas las empresas pueden implementar.

Además de la inversión en un software para gestionar y optimizar las rutas y recursos, se deben invertir grandes sumas de dinero en el arriendo y/o compra de nuevos centros de abastecimiento y vehículos de última tecnología, para ofrecer dentro del servicio de entrega la modalidad express: menos de 24 horas (one day delivery).

EL COSTO, LA GRAN BARRERA

Mientras unos pocos están haciendo lo necesario para llegar a un reparto express de calidad, otros están revisando con más detención sus opciones, conscientes de la alta velocidad con que cambian las tendencias. Además de incurrir en altos costos, la probabilidad de que la iniciativa quede obsoleta en un corto periodo no es menor.

Para tomar la gran decisión las empresas necesitan tiempo, el cual es utilizado para hacer estudios y análisis de datos “Parálisis por Análisis”. Dichos análisis tienen que responder al menos:

¿En qué punto geográfico un centro de abastecimiento/bodega estaría estratégicamente bien ubicado?

Tiene que ser un lugar relativamente cerca de la mayoría de los clientes frecuentes o potenciales que tienen altas probabilidades de comprar.

¿Qué tamaño debe tener el centro de abastecimiento?

Lo justo y necesario para almacenar lo que los clientes probablemente compren y necesiten con urgencia. Mientras más grande y mejor ubicado “urbanamente” más alto es el precio del centro de acopio.

¿Cómo es que se decide el surtido de los productos disponibles en ese lugar?

El lugar es reducido y hay que seleccionar de forma inteligente qué será almacenado: Estimar qué producto será próximamente comprado y qué tan urgente lo necesitaría el cliente.

Las decisiones a tomar son algo complicadas, y se puede entender perfecto el origen del “Parálisis por Análisis”, pero el tiempo es oro. Quizás, en este punto no es tan descabellado hacer alianzas estratégicas con otras empresas, con el objetivo de generar análisis más precisos, hacer mejores estimaciones y/o arrendar espacios comunes.

LA LOGÍSTICA DE ÚLTIMA MILLA PUEDE SER UN FACTOR DIFERENCIADOR CLAVE DE CARA A LOS CLIENTES

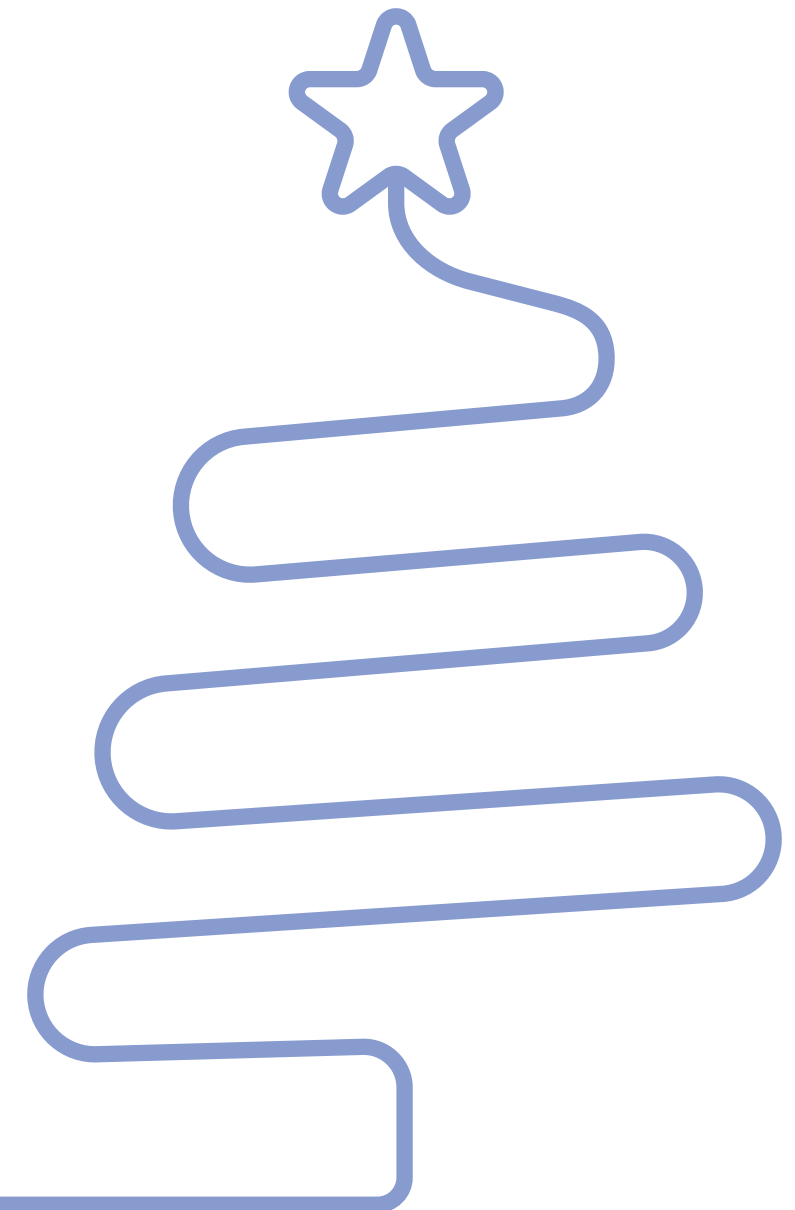
Si bien la logística de última milla es uno de tantos procesos logísticos y operacionales de las empresas, que incluso muchas veces no es parte del servicio/producto core, contar con una gestión de despachos simple y optimizada es muy relevante; es parte del servicio ofrecido y momento de contacto directo con el consumidor.

CASO DE ÉXITO: FIR

Semanas antes de la Navidad de 2017, FirTree.ie ofreció por internet una selección especial de pinos navideños en Irlanda.

El éxito de FirTree.ie no fue porque sus árboles eran únicos e incomparables, sino que por el completo servicio que ofrecían como parte de la compra. Llevarlos a domicilio, instalarlos, decorarlos y al final de la temporada, retirarlos.

Fir



LOS BENEFICIOS DEL E-COMMERCE EN EL MUNDO B2B

Cuando se habla de e-commerce lo primero que se viene a la mente son los profundos cambios que ha sufrido el retail, sobretodo los relacionados al protagonismo que los compradores han alcanzado en cualquier iniciativa estratégica. Sin embargo, el retail no es el único afectado, de hecho, desde el año 2013 **los ingresos de las ventas en línea son mayores en el mundo B2B que en el B2C.**



El mundo B2B tiene como principal objetivo construir relaciones de confianza con sus compradores. Canales tradicionales de venta, como catálogos y llamadas telefónicas funcionaron perfecto por años, pero el e-commerce trae consigo otros beneficios:

MAYOR VISIBILIDAD Y NUEVOS MERCADOS

Las empresas pueden difundir su canal online de ventas mediante campañas digitales, las cuales permiten llevar la marca a nuevos mercados. Este tipo de campañas además de brindar más alcance a la marca, son más económicas, simples de implementar y su impacto es más sencillo de rastrear.

La dificultad está en cómo diferenciarse de la competencia. Al igual que en las campañas no digitales, hay que tener presente que para que sean más efectivas se deben diseñar en base al mercado dónde serán implementadas.

OPERACIONES MÁS EFICIENTES

Una vez que se decide por el lanzamiento de un canal de venta online, se decide por digitalización

completa de la empresa. Un sitio de e-commerce debe ser diseñado para alcanzar su máximo potencial. Además de cumplir su objetivo de canal de venta también debe poder integrarse con los otros sistemas de la empresa, como CRM o ERP.

EL CLIENTE ES PRIORIDAD

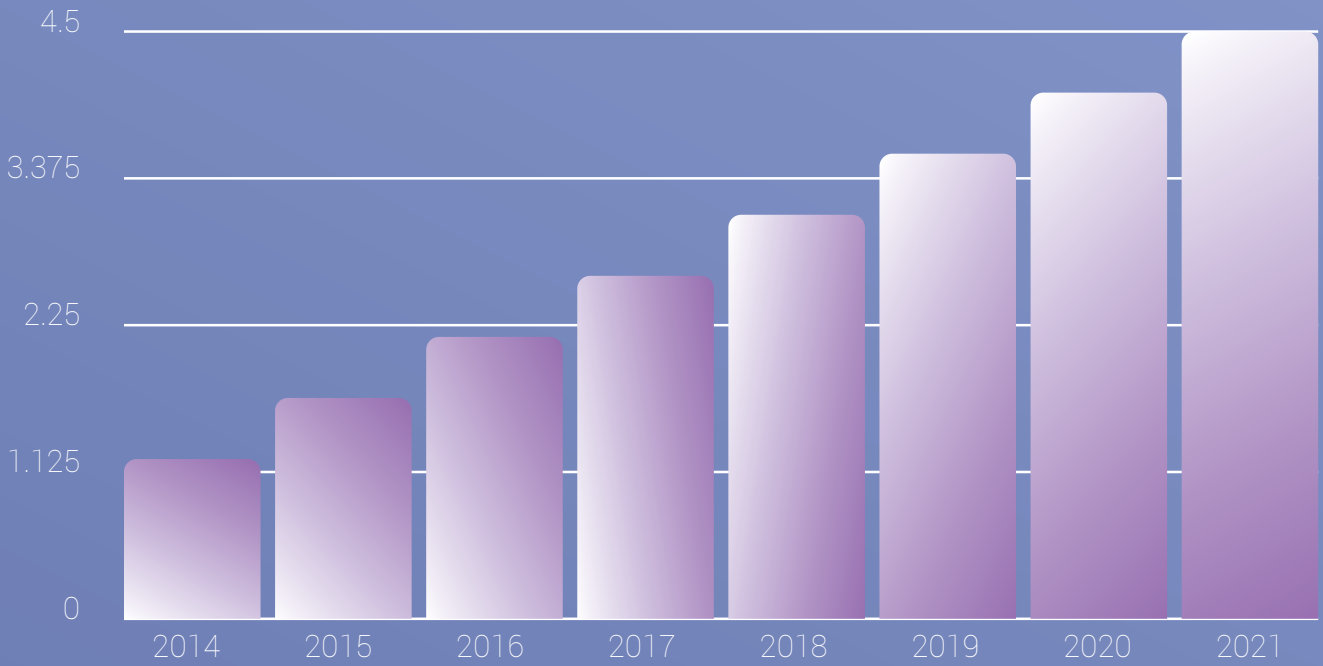
Debido al e-commerce es que el comportamiento y las exigencias de los compradores ha cambiado, situándolos en el centro de toda operación estratégica. Dado lo anterior, se recomienda hacer las integraciones necesarias para que los clientes puedan saber en cualquier momento cuál es el estado de su orden con sólo tener un código de seguimiento, sin la necesidad de llamar a la oficina de servicio al cliente. De esta forma, además de tener clientes informados, Servicio al Cliente puede priorizar otras acciones estratégicas para fortalecer los lazos de confianza con los clientes, como validación de garantías y procesos de retornos, entre otros.

EL E-COMMERCE ES EL CULPABLE DEL ALZA EN LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EN DESPACHOS A DOMICILIO

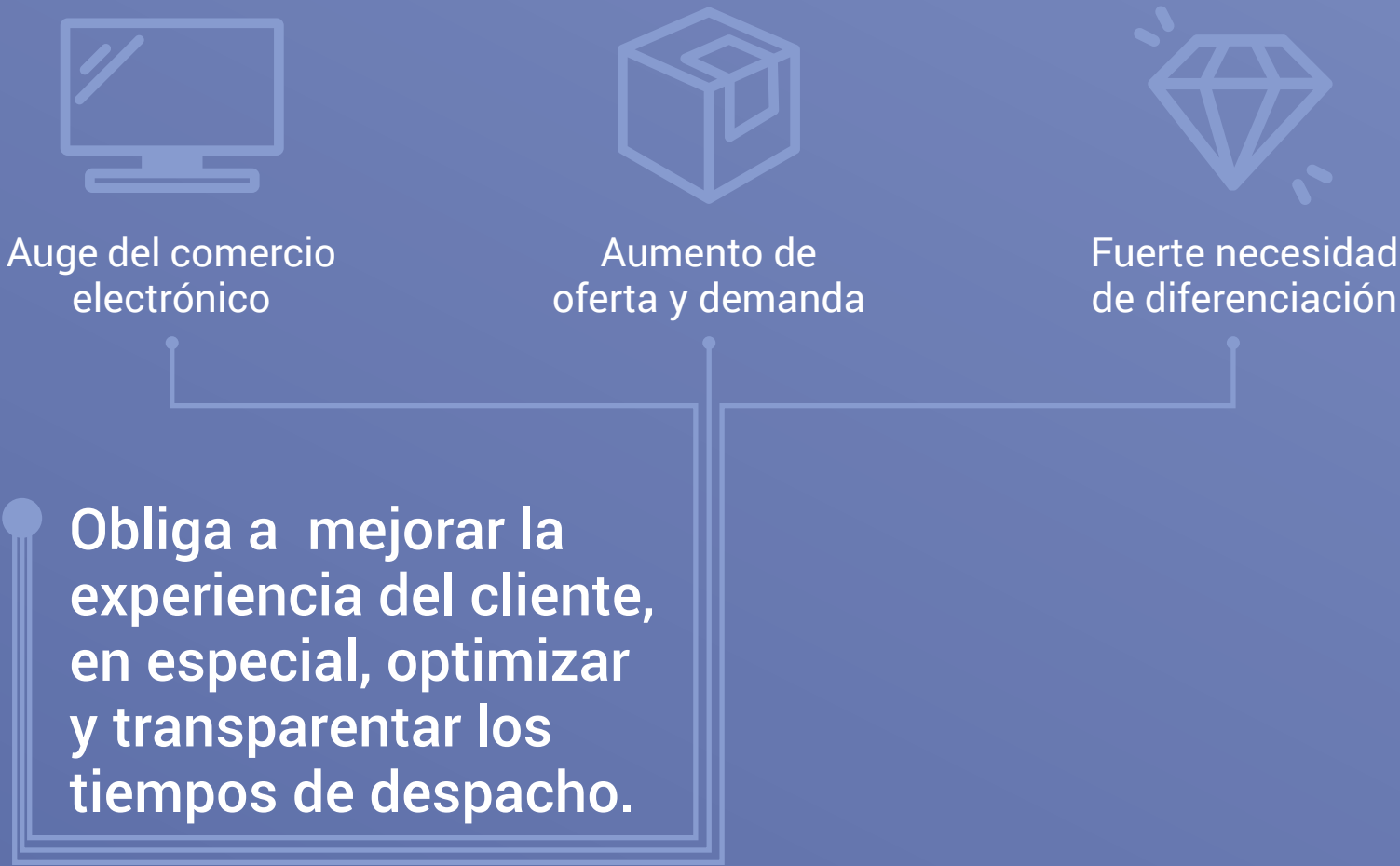
La logística de última milla ha alcanzado un nivel de importancia nunca antes visto, principalmente por el acelerado crecimiento de las ventas por internet, ya sea B2C o B2B.

“La logística de última milla está sufriendo las consecuencias de los nuevos modelos comerciales que abordan la demanda de los clientes para una entrega cada vez más rápida, así como las nuevas tecnologías; drones y vehículos terrestres autónomos.”

- Mckinsey



Ventas online de retail en el mundo (Trillones USD)

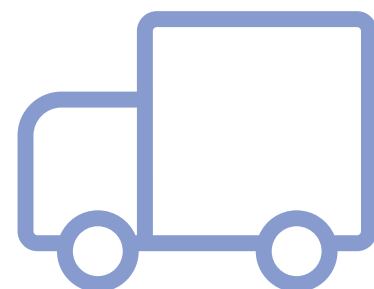




CASO DE ÉXITO: TOTAL MEDIC

TotalMedic.mx, a través de su plataforma online, pone al alcance de cualquier persona una amplia gama de equipos médicos, los cuales luego de ser comprados o arrendados desde el sitio web, son llevados al domicilio del cliente.

Apoyar el e-commerce con despachos a domicilio permitió a TotalMedic.mx convertirse en la tienda de equipos médicos más grande de México.

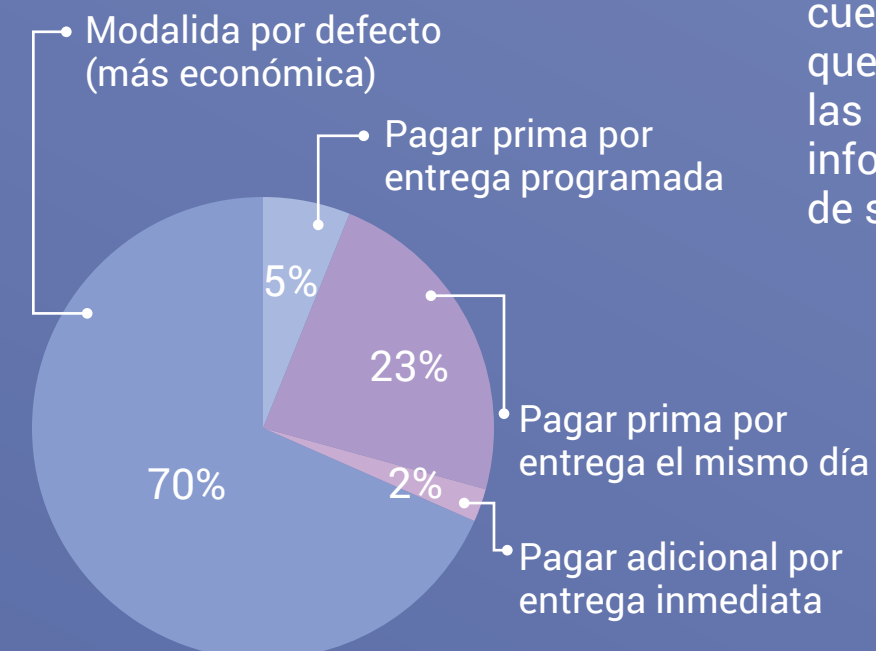


TENDENCIAS MUNDIALES DEL DELIVERY

¿QUÉ QUIEREN LOS CLIENTES?

Una encuesta realizada a 4.700 personas reveló que casi el 25% de los consumidores pagarían por recibir el paquete el mismo día en que se hizo la compra.

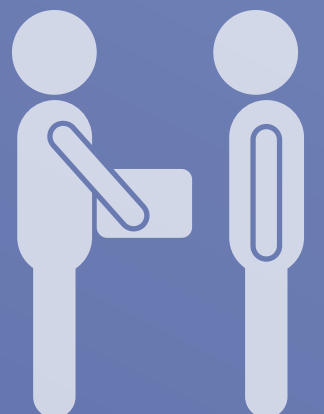
Esta tendencia está lejos de detenerse, dado que las nuevas generaciones son las que tienen mayor interés en que sus compras lleguen prácticamente de inmediato.



¿CÓMO CUMPLIR CON LAS EXPECTATIVAS?

La tecnología para cumplir con las expectativas de los clientes existe, y gigantes como Amazon y Walmart ya están ofreciendo tiempos de entrega muy reducidos.

Además de la tecnología física, es decir, vehículos capaces de transportar los paquetes a todo tipo de destinos, es necesario que se cuente con una potente plataforma que organice, optimice y trackee las rutas, además de mantener informado al cliente sobre el estado de su pedido.



¡EL FUTURO ES AHORA!

Gran parte de los despachos son realizados a través de vehículos convencionales , los cuales son gestionados y optimizados con potentes softwares, como SimpliRoute.

Sin embargo, muchas organizaciones con el fin de destacar en experiencia de cliente y lograr más cobertura, están evaluando y testeando qué tipo de tecnología es la más apropiada para integrar en su operación.



Primera entrega de camión de Uber que conduce solo



DoorDash. Robots que entregan comida a domicilio



La primera entrega a domicilio por aire de Amazon Prime Air

CADA CUAL CON SU RITMO

Mientras gigantes empresas tecnológicas están invirtiendo en procesos que incluyen vehículos autónomos y drones, el resto está buscando cómo hacer más eficiente su flota actual de vehículos, cumpliendo con las expectativas de los clientes y optimizando sus recursos.

Las principales funcionalidades que buscan los negocios que desean aumentar la eficiencia de su flota son:

- 01

Ahorrar tiempo e ingresos en la operación logística
- 02

Visualizar en tiempo real estado de rutas
- 03

Transparentar con los clientes el estado de sus pedidos
- 04

Conocer e informar eventualidades a conductores o clientes
- 05

Acceder a reportes que permitan la toma de decisiones Centralizar la
- 06

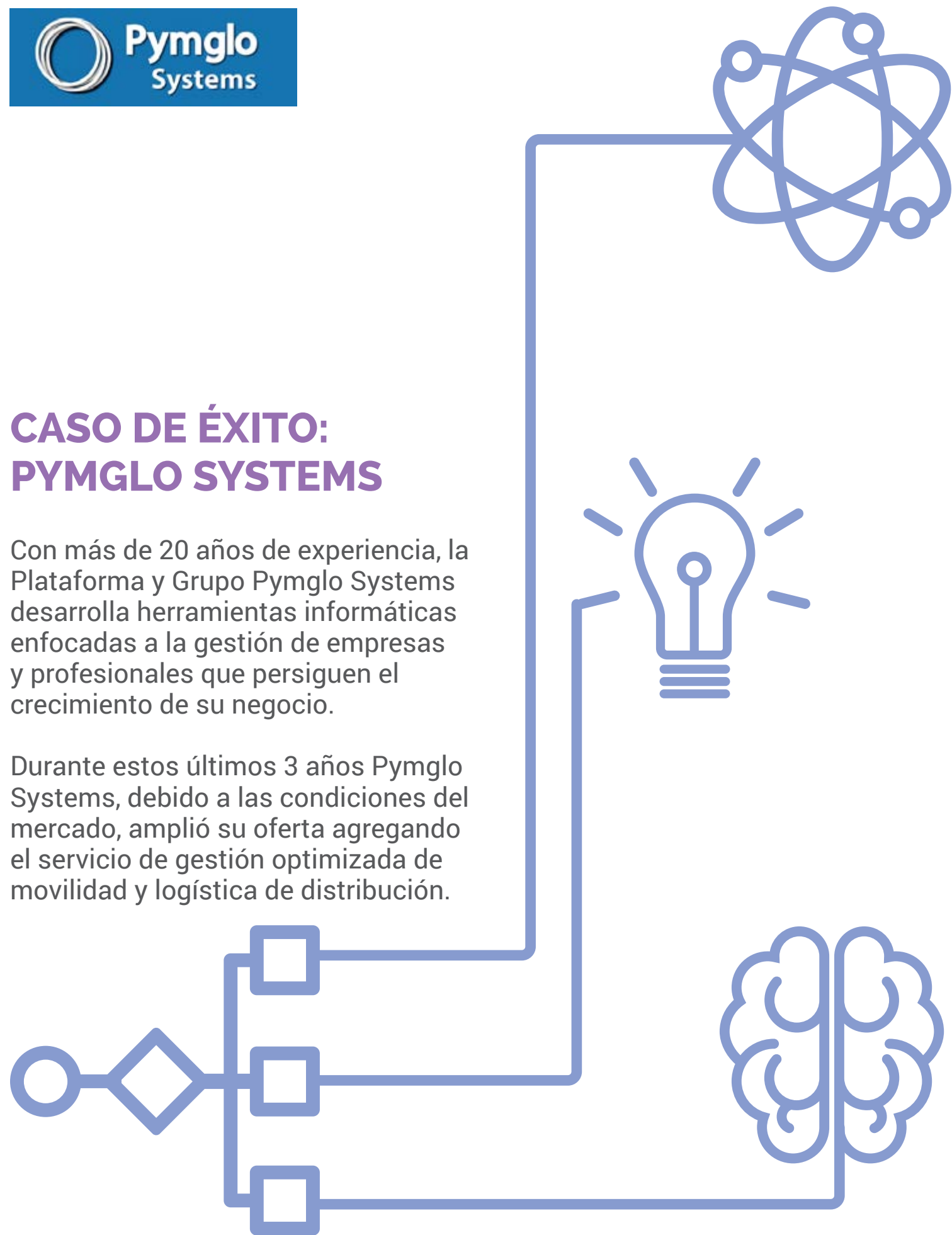
operación de repartos bajo un único sistema

La relevancia de cada funcionalidad depende de las necesidades del negocio; Su Ritmo.

CASO DE ÉXITO: PYMGLO SYSTEMS

Con más de 20 años de experiencia, la Plataforma y Grupo Pymglo Systems desarrolla herramientas informáticas enfocadas a la gestión de empresas y profesionales que persiguen el crecimiento de su negocio.

Durante estos últimos 3 años Pymglo Systems, debido a las condiciones del mercado, amplió su oferta agregando el servicio de gestión optimizada de movilidad y logística de distribución.

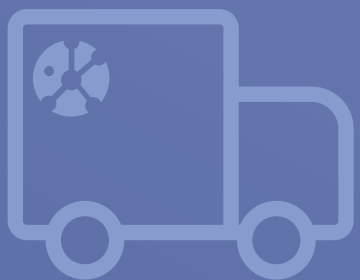


6 CONSEJOS PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DE COMPRA

- 01** Proponer opciones de ventanas horarias ayuda a mejorar la satisfacción del cliente. De esta forma, ellos recibirán sus órdenes exactamente cuándo y dónde elijan.
- 02** Rastrear el pedido desde el origen hasta la entrega, asegurándose de que todos los componentes requeridos estén progresando de manera oportuna para cumplir con la promesa del cliente.
- 03** Enviar SMS o correo electrónico al cliente a lo largo del ciclo de vida de la orden. Esto reduce el volumen de llamadas de servicio al cliente y aumenta la confianza del cliente en su servicio de entrega de última milla.
- 04** Enviar la prueba electrónica de entrega para completar todo el proceso de cumplimiento de pedidos es requisito. Esto garantiza la confirmación de las entregas exitosas y la información requerida, como fotografías, notas y firmas, para gestionar los problemas de entrega de manera oportuna.
- 05** Calcular secuencias de entregas eficientes con tiempos de viaje precisos, asignando cargas a los vehículos y conductores apropiados. De esta forma se asegura que los horarios sean geográficamente factibles para cumplir con los tiempos de llegada prometidos, a la vez que mejora la utilización de la flota y la optimización de rutas con un kilometraje total mínimo incurrido.
- 06** Optimizar continuamente los horarios de transporte a medida que se agregan nuevos pedidos. Se deben tener en cuenta las áreas de entrega, los recursos disponibles y las entregas existentes ya confirmadas, luego analizar y evaluar los posibles plazos de entrega para las nuevas órdenes dentro del plazo solicitado.

Para seguir estos consejos debes contar con una plataforma como SimpliRoute.

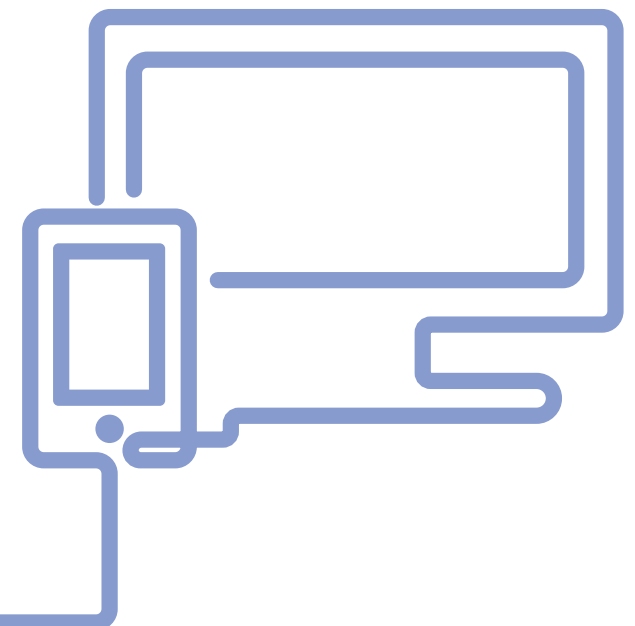
SIMPLIRoute, LA MANERA MÁS FÁCIL Y ÓPTIMA PARA PLANIFICAR Y TRACKEAR RUTAS DE DESPACHOS



SimpliRoute es una plataforma de optimización de rutas para logística de última milla. Se caracteriza por ser una **herramienta web asequible, que no necesita integración y es fácil de usar**. De esta forma, negocios de todos los tamaños pueden integrar inteligencia a la gestión de su flota. Gracias a esta plataforma web las empresas pueden generar rutas óptimas para cada vehículo en segundos, asignar los paquetes de forma inteligente, hacer seguimiento en tiempo real de la flota y paquetes en ruta, e informar a los clientes el estado de sus pedidos. Además, SimpliRoute proporciona la información histórica del estado de los despachos y reportes gráficos

para facilitar la visualización del rendimiento de la flota y la toma de decisiones estratégicas.

Los principales resultados que las empresas han obtenido con el uso de SimpliRoute están relacionados con el mejor uso del tiempo gracias a la automatización de procesos y agilidad en creación de rutas, ahorro de dinero producto de la reducción de costos operaciones, y aumento de confianza de los clientes debido a que pueden saber en todo momento el estado de sus pedidos.



Durante el 2017 miles de rutas óptimas fueron creadas con SimpliRoute

Gracias a su innovadora propuesta y resultados obtenidos ha ganado importantes fondos de inversión que han permitido que esta start-up siga creciendo y mejorando, para que negocios de todos los tamaños se atrevan a mejorar su gestión logística de transporte.



Con SimpliRoute:

- Organiza Despachos
- Optimiza Recursos
- Haz seguimiento de Rutas
- Informa a tus Clientes
- Comunica Eventualidades
- Analiza tu Operación

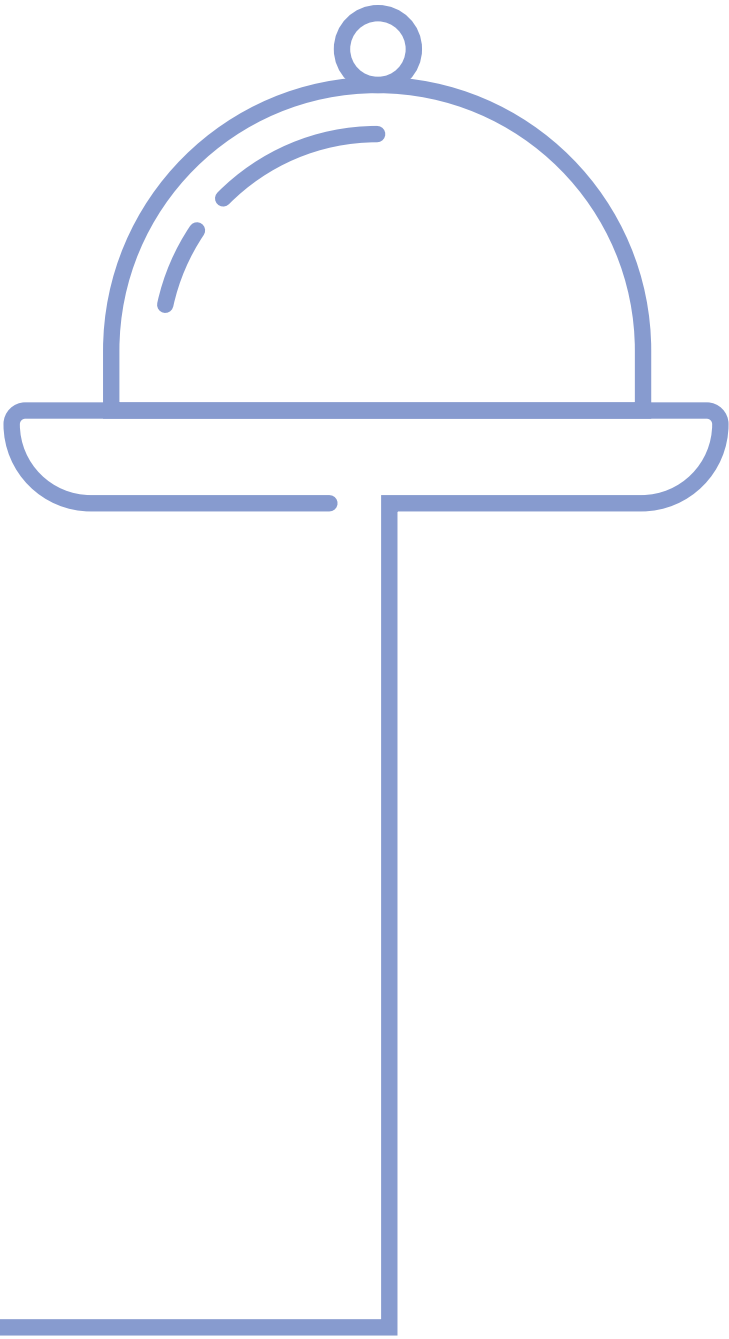
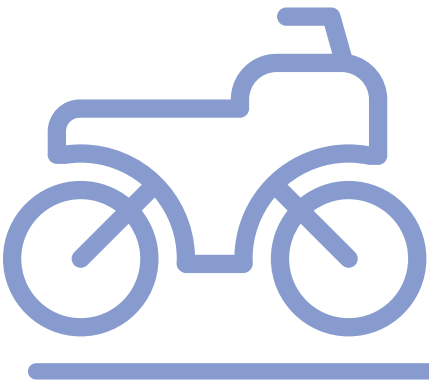
Y obtendrás como resultado:

- ✓ Mejor uso del tiempo
- ✓ Ahorro de Recursos
- ✓ Aumento de confianza de los clientes

**CASO DE ÉXITO:
YOU PLATE IT!**

You Plate It! nació para facilitar la tarea de cocinar después de un arduo día laboral; Esta empresa crea increíbles recetas y las envía con todos sus ingredientes al domicilio de sus clientes.

You Plate It! cuenta con la logística necesaria para cumplir con las expectativas de los clientes; posee proveedores locales de confianza y una gestión de flota que le permite distribuir los productos frescos y en el momento prometido.



SIMPLIRoute ESTÁ PRESENTE EN MÁS DE 13 PAÍSES AL REDEDOR DEL MUNDO

“Ha sido una experiencia impresionante. Hemos resuelto a nuestro cliente un problema muy importante de logística de recargas de baterías de sus motos de alquiler.”

- Pymglo Systems S.L.,
España

“SimpliRoute ha solucionado toda la logística de distribución, apoyándonos con el cálculo de las mejores rutas y con la visibilidad interna de los horarios en los que se entregan los paquetes a nuestros clientes.”

- TotalMedic, México

“SimpliRoute permitió estandarizar el proceso de planificación de entregas, aumentar el grado de conocimiento de datos estadísticos de visitas y utilización de flota, y mapear nuestros clientes, además de brindar información para la fuerza de ventas respecto del estado de los despachos.”

- NS Agro, Chile.

“SimpliRoute es fantástica!”

- Shibusa, Reino Unido.

“SimpliRoute nos ha ayudado a reducir el tiempo que utilizábamos en optimizar rutas. La plataforma anterior demoraba mucho más. Ahora podemos optimizar más rápido usando una linda interfaz.”

- You Plate It, Australia.

“Además del seguimiento en línea de los repartos, se pueden cargar rutas y optimizar los recursos.

Al tener seguimiento en línea y con sistema de mensajería, la comunicación es mucho mas fluida; se puede visualizar y contactar a las áreas involucradas para gestionar las entregas.”

- Reutter, Chile

“Con SimpliRoute redujimos los tiempos de planificación y mejoramos el uso de recursos. Además, mantenemos a nuestros pacientes informados y podemos cumplir con las visitas que se les agendan en los horarios comprometidos. Por último, la reportería ayuda a gerencia a tomar decisiones”

- AccuHealth, Chile.

“Antes gastábamos al menos 5 horas planificando 50 rutas por día usando lápiz y papel. Con SimpliRoute hemos gestionado más de 120 rutas además de ofrecer otras funcionalidades que los clientes aman!”

- FirTree.io, Irlanda.

SIMPLIRROUTE

SimpliRoute es una plataforma online que fue fundada en 2015 por [Álvaro Echeverría](#) y [Eyal Shats](#), después de identificar el fuerte impacto que tendría una herramienta que optimice el uso de vehículos de las empresas, las cuales, dentro de sus servicios, incluyen despachos y/o visitas a domicilio. Dicho impacto, además de afectar positivamente la operación logística de las empresas, permitiría ser más amigable con el medio ambiente, reduciendo las emisiones de gases tóxicos provenientes del uso innecesariamente excesivo de vehículos.

CONTACTO:

- UBICACIÓN** Suecia 0155, Of. 303. Providencia, Región Metropolitana, Chile
- EMAIL** contacto@simpliroute.com
- WEB** www.simpliroute.com
- FACEBOOK** SimpliRoute
- TWITTER** @simpliroute
- LINKEDIN** SimpliRoute

REFERENCIAS

<https://www.statista.com/topics/4383/last-mile-delivery/>
<https://www.jllrealviews.com/industries/logistics/why-retailers-are-taking-the-reins-on-last-mile-delivery/>
<http://www.industryweek.com/sponsored/how-ecommerce-changing-manufacturing-and-supply-industry>
<https://www.springbot.com/blog/ecommerce/fastest-growing-ecommerce-industries/>
<https://www.inc.com/james-paine/9-companies-disrupting-the-ecommerce-industry.html>
<https://www.shopify.com/enterprise/the-future-of-ecommerce>
<https://www.datexcorp.com/making-waves-5-companies-changing-world-logistics-last-mile-delivery-e-commerce-fulfillment/>
<https://www.supplychaindive.com/news/last-mile-spotlight-trends-tech-gig-perfect/443091/>
https://www.youtube.com/watch?v=sIlCR4eG8_o
<https://www.youtube.com/watch?v=cZTCmx6N7Xc>
<https://www.youtube.com/watch?v=vNySOrl2Ny8&t=18s>
<https://ecommerceandb2b.com/b2b-ecommerce-will-reach-559-billion/>



SimpliRoute