

Mercado Libre

La Logística del e-commerce

Oct.2020



Indice

**EL eCommerce y la logística:
Packaging y productividad**

Mercado libre algunas cifras

El cliente lo más importante

Picking & Packing

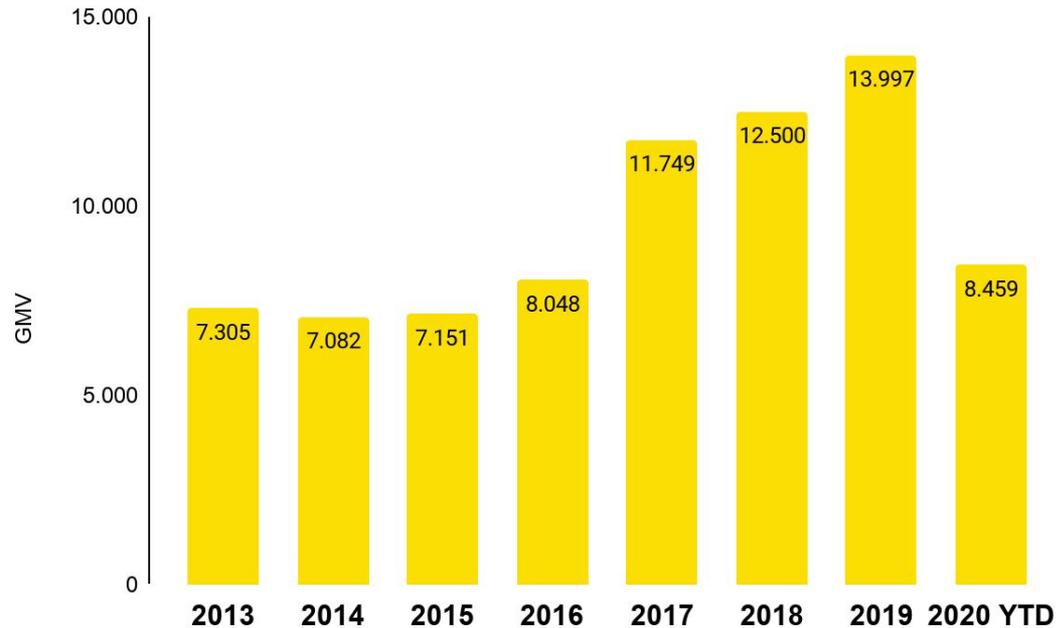
Somos la compañía
de tecnología #1 en
desarrollar soluciones
fintech y de comercio
Electrónico



Líder en **comercio electrónico**

US\$ 15.971 M

Volumen total de dinero
transaccionado
en los últimos 12 meses



 **FULL**

Site Funza CO

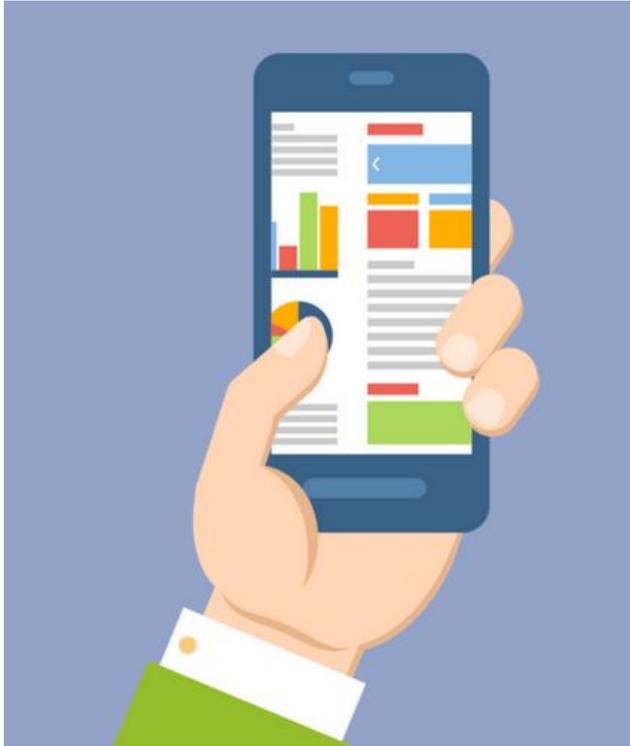


**EL eCommerce y la
logística: Packaging
y productividad**



Lo que el cliente ve

Lo que recibe



El cliente lo más importante

Cada paquete es importante, cada paquete es un cliente que confió en nosotros



En e-commerce los servicios logísticos forman parte de la oferta de valor que el cliente espera, **Entregas programadas y adaptabilidad en línea**



Los tiempos de entrega son más cortos cada día, la inmediatez está presente en todo el ecosistema **La información en tiempo real es clave.**

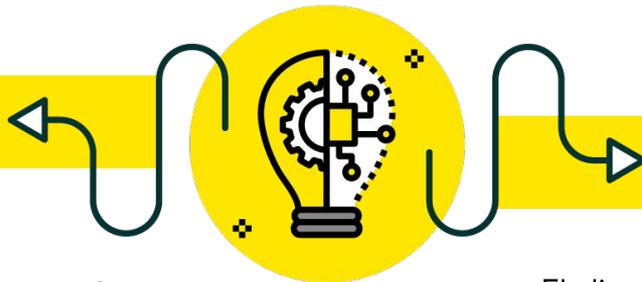


El servicio al cliente, oportuno y a tono con la marca y cliente objetivo ayuda a **mejorar la experiencia de compra y limita pérdidas por mal servicio**



El nivel de servicio tiene un impacto en la penetración de los negocios ecommerce

Gestión de Stocks



Experiencia Cliente

- Garantizar el inventario y evitar los **out of stock**, es clave para mejorar la experiencia de venta, esto se logra con:
 - Tecnología (WMS- TMS - LMS)
 - Proyección de la demanda (S&OP)
 - Data analytics
 - Flexibilidad operativa

- El cliente en ecommerce no espera recibir nada diferente a lo que compro.
- En temporadas pico como: black friday, hot sales, etc, garantizar el inventario es clave para evitar picos de devoluciones luego del evento
- Reducir los tiempos de reabastecimiento para garantizar las entregas se vuelve clave.

Todo out of stock, se convierte en una posible cancelación de pedido = pérdida en ventas y más grave aún en una posible pérdida de reputación, en el mundo de hoy los comentarios de los clientes en redes sociales pueden sumar o restar de manera muy importante

Picking & Packing

Rapidez - eficiencia - durabilidad



Picking

- Procesamiento pedidos (WMS)
- Definición recursos
- Espacios físicos adaptados a la necesidad operativa



Packing

- Modelo entrega: carrier, propia, logística inversa
- Medio ambiente prioridad
- Protección de producto



Last mille & returns

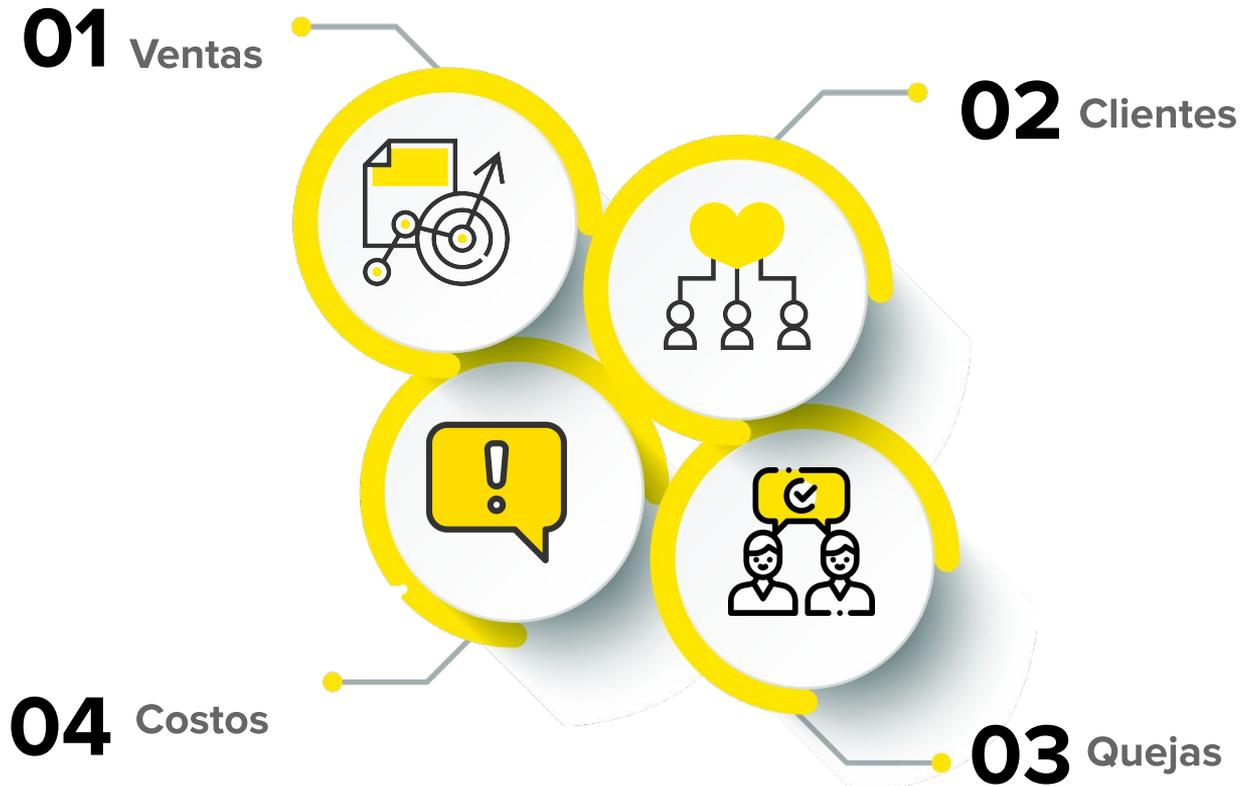
Distribución

- Promesa de entrega (días vs horas)
- Tiempos de tránsito (terrestre vs aéreo)
- Flota propia (control) o tercerizada (costo)
- Seguimiento en tiempo real
- Costo vs servicio vs devoluciones

Devoluciones

- Servicio al cliente y promesa de servicio
- Política de retornos
- Retorno a inventario o destrucción
- Entendimiento del cliente y el problema : DATA
- Optimización del proceso

DATA - DATA Y MAS DATA



Tener la información y más importante aún contar con sistemas y **recurso humano entrenado** en usar esta data para tomar decisiones operativas y estratégicas es clave la logística actual



Picking & Packing



Mercado Envios

Solucion logistica para Mercado Libre



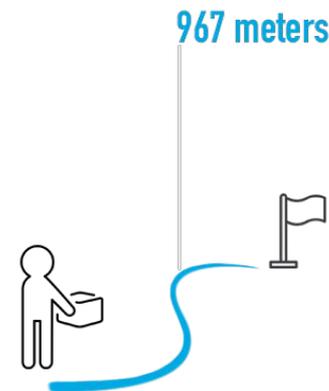
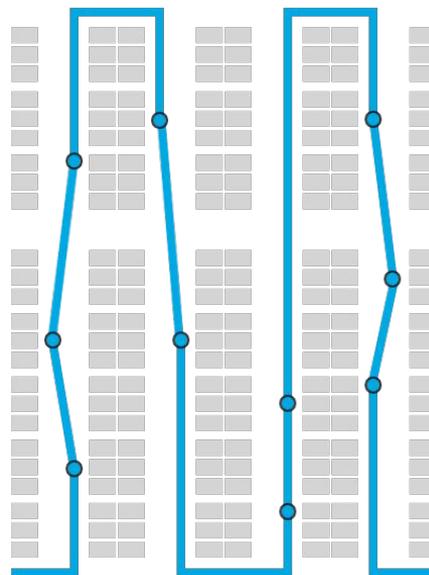
Picking

Rapidez - eficiencia

Definir, la el mejor modelo de ruta para hacer picking tienen grandes impactos en la productividad, y por lo tanto en la cantidad de recursos que se necesitan para el proceso.

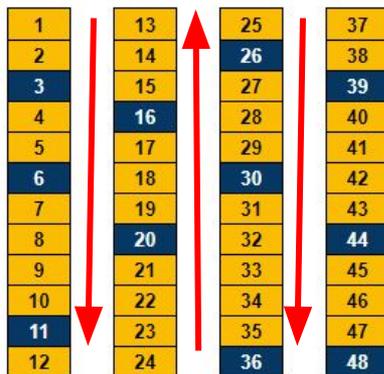
No todo proceso de picking deberá ser lineal, y hay muchos factores que afectan:

- tamaño
- Peso
- Color
- Altura
- Número items x orden
- Distancia



Picking

Rapidez - eficiencia



La distribución de las zonas de picking tiene un gran impacto en la productividad del proceso.

Analizar y definir, horarios de corte, tiempos de procesamiento y promesa de entrega al cliente final impacta la **cantidad de recursos**

Mejorar la productividad, pasa por reducir los desplazamiento, para esto hay opciones tecnológicas, pero también se logran grandes cambios analizando la data y entendiendo otros temas, como el impacto del color



Picking

Rapidez - eficiencia



La distribución de las zonas de picking tiene un gran impacto en la productividad del proceso.

Analizar y definir, horarios de corte, tiempos de procesamiento y promesa de entrega al cliente final impacta la **cantidad de recursos**

Mejorar la productividad, pasa por reducir los desplazamiento, para esto hay opciones tecnológicas, pero también se logran grandes cambios analizando la data y entendiendo otros temas, como el impacto del color



Packing

Durabilidad - Sostenibilidad - costo

El empaque dura muy poco en manos del cliente, pero tiene un gran impacto en la **experiencia de compra**.

Según el modelo de operativo se puede tener un empaque estandar, o buscar diferentes tamaños, formas y materiales, cada opción tiene ventajas y costos asociados.

Garantizar que el cliente reciba el producto en las mejores condiciones **no debería tener precio**.



CAJA o BOLSA | CARTON o PLASTICO



Entender que voy a empacar, cuantos puntos de contacto va a tener y que quiero que reciba mi cliente final, es vital al momento de definir qué materiales de empaque **utilizar**

El impacto ambiental del material de empaque es una preocupación general, que puede impactar en la decisión de compra.

El proceso de entrega materializa las compras en línea, y cualquier error tiene gran impacto



Packing

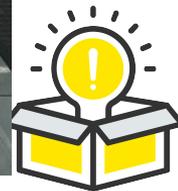
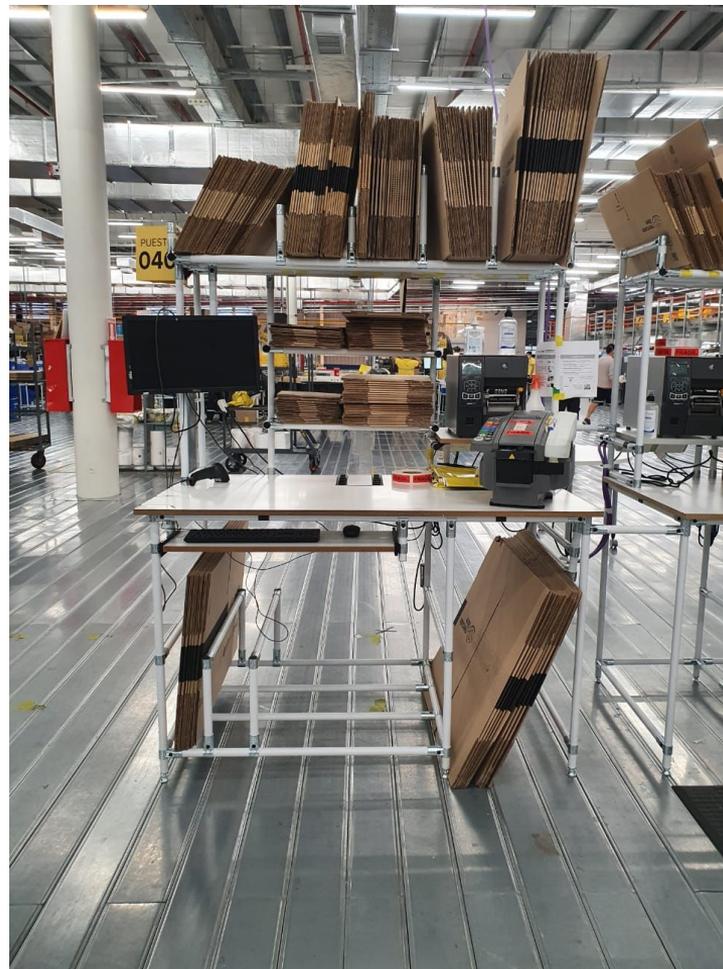
Durabilidad - Sostenibilidad - costo

Separar el proceso de empaque del proceso de picking genera eficiencias.

La definición del puesto de trabajo tiene un gran impacto en productividad:

- Ergonomía
- Tipos de empaque
- Movimientos
- Und x pedido
- Peso
- Seguridad

Al final todo suma en tiempos y experiencia pero puede restar en eficiencia



Productividad

Capturar la DATA, pero mas importante procesarla y usarla para mejorar, marca la diferencia en la logistica actual.



La productividad es la suma de todos esos pequeños detalles que hacen parte del proceso operativo desde que recibimos una orden hasta que la entregamos al cliente.



Gracias!