

“Inteligencia en la última milla”

Yerka Yukich

Online Vs Offline



Online Vs Offline

¿Salió de su bodega?
¿Quiero devolverlo?



¿A que hora llegan a mi casa?
¿Quiero hacer un cambio?

Ciclo de Compra



Preparación con operador

- **Estimaciones**

- Pedidos
- Capacidad de despacho durante el evento
- Distribución de mis pedidos (Regiones vs Comunas)



- **Ajustes a revisar con operador logístico**

- Promesa de Entrega (Soy capaz de mantener o debo extender)
- Promesa de Entrega (Fecha exacta o Hasta una fecha determinada)
- Retiros diarios (Nº de retiros diarios durante el evento)
- Normalización de direcciones

- **SAC**

- Capacidad de Atención (Cantidad de llamados y contactos)
- Gestión de Reclamos y soluciones
- Scripts de Atención

Tips SAC

- **Seguimiento diario**

- KPI's
- Productividad
- Casos Especiales
- Sernac
- Devoluciones



- **Políticas claras y explícitas**

- Política General
- Cambio de Productos
- Devolución de Productos
- Devolución de Dineros (Tiempos y plazos)

- **Seguimiento y Calidad de Servicio**

- Encuestas de Calidad
- Llamadas a clientes no satisfechos

Estar preparado para lo inesperado



- Congestión en el tráfico
- Condiciones climáticas
- Problemas en ruta o retrasos inesperados
- Preemergencia ambiental

Coordinación clave

- Los despachos y la última milla requieren de coordinación entre el Retail que vende el producto, el fabricante que desarrolla el producto y el cliente quien lo compra.
- El uso de la tecnología es clave para lograr la comunicación y coordinación requerida entre los diferentes actores del proceso de entregas.

“Inteligencia en la última milla”

Yerka Yukich