



DIGICOM
PLAN DE DIGITALIZACIÓN
DEL COMERCIO DE GIJÓN

HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE LA VENTA LOGÍSTICA



La logística son **todas las operaciones** llevadas a cabo para hacer posible que un producto llegue al consumidor desde el lugar donde se obtienen las materias primas, pasando por el lugar de su producción.

Con la logística hay que buscar un equilibrio entre
la inversión y el servicio
sin olvidar el compromiso en el cliente

Aprovisionamiento

Tramitación de los pedidos

Entrega del producto al cliente

Aprovisionamiento

El aprovisionamiento se define como la operación logística que tiene como fin **proveer de materias primas o mercancía en general** a un almacén, centro logístico, fábrica o tienda, para asegurar el correcto desarrollo de la actividad empresarial.

Análisis de necesidades. ¿Qué recursos necesitamos para llevar a cabo la actividad de la compañía durante un período concreto? Es importante establecer qué cantidad de materiales, suministros y servicios necesito para producir o comercializar un producto.

Compra. Transacción por la cual obtendremos las cantidades adecuadas de los recursos y servicios necesarios al precio más bajo posible.

Es primordial elegir a un proveedor que, además de un precio competitivo, garantice la calidad y el cumplimiento del plazo de entrega acordado.

Recepción y guardado. Para realizar el proceso de recepción correctamente, el almacén debe poder verificar que ha recibido el producto correcto. Recibir la carga de manera eficiente y correcta.

El guardado, conlleva el depósito y es el movimiento de mercancías y la ubicación de almacenamiento óptima.

Si no se colocan los productos en su ubicación ideal, se puede afectar la productividad de la operación del almacén.

Beneficios de un buen guardado

- La carga se almacena más rápido y de manera más eficiente.
- Se minimiza el tiempo de viaje.
- Se garantiza la seguridad de los bienes y los empleados.
- La utilización del espacio del almacén se maximiza.
- La carga es más fácil y rápida de encontrar, rastrear y recuperar.

Gestión de stocks. Influye directamente en el rendimiento de todas las operativas involucradas en el ciclo de aprovisionamiento.

Problemas de un aprovisionamiento ineficiente

Aprovisionamiento

Problemas de un aprovisionamiento ineficiente

Desabastecimiento o rotura de stock. Quedarnos sin stock implica perder ventas, reducir la productividad o, en el peor de los casos, detener la fabricación porque las líneas de producción se han quedado sin los recursos indispensables para desarrollar su actividad. Es recomendable disponer de un stock de seguridad con el que hacer frente a cualquier imprevisto relacionado con los cambios en la demanda y evitar así una rotura de stock.

Aprovisionamiento

Problemas de un aprovisionamiento ineficiente

Stock inactivo. Ocurre cuando se adquiere más producto del que se necesita y se acaba convirtiendo en stock obsoleto, acarreando gastos innecesarios de almacenaje.

Aprovisionamiento

Problemas de un aprovisionamiento ineficiente

Dependencia de los proveedores. Suele suceder cuando la empresa practica un método de aprovisionamiento *just-in-time*. ¿Eso qué significa? Que los suministros se adquieren a medida que se necesitan, por lo que cualquier incidencia con los proveedores repercutirá en todo el ciclo de aprovisionamiento.

Tramitación de los pedidos

Tramitación de los pedidos

Picking es el proceso de almacén que recolecta productos dentro de este para cumplir con el pedido del cliente. Dado que es el proceso más costoso en el almacén, que comprende hasta el 55% del gasto operativo total, la optimización de este proceso le permitirá reducir los costos significativamente y aumentar la eficiencia de su almacén.

El embalaje es el proceso de almacén que acondiciona los artículos seleccionados en un pedido de ventas y los prepara para el envío al cliente.

Una de las tareas principales del embalaje es garantizar que los daños se minimicen desde el momento en que los artículos salen del almacén. Además, el embalaje debe ser lo suficientemente ligero como para no aumentar el peso de los productos y lo justo para controlar los costos de embalaje.

Los 5 aspectos del packaging que determinarán el éxito de tu eCommerce

Como explicamos al principio, la importancia del packaging se encuentra durante todo el proceso productivo, logístico y postventa de un negocio.

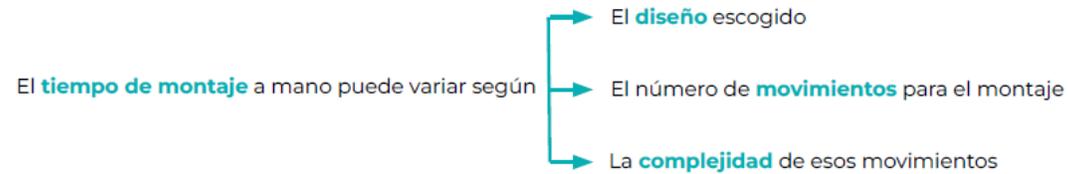
Sin embargo, existen algunos **momentos y decisiones clave** que te ayudarán a optimizar tu eCommerce:

1. **Productividad del embalaje**
2. **Eficiencia de carga**
3. **Protección del producto**
4. **Sostenibilidad**
5. **Unboxing:**
 - Estrategia de marketing
 - Retornabilidad



Cómo aprovechar el embalaje para impulsar tu negocio - Guía 2022

Productividad



Por ejemplo, si se elige un modelo de caja con **fondo automático** y cerrado con **cinta de doble cara**, el tiempo de cerrado será menor a los 5 segundos y el proceso de apertura será más simple para el cliente. Parece un dato menor, pero si sumamos todos esos segundos y los multiplicamos por la cantidad de cajas, la cantidad de horas y la cantidad de días, puede significar un **ahorro** importante de horas/personas por año.

Packing automatizado:

La automatización o mecanización resulta útil y efectiva para aquellos negocios con un **gran volumen de ventas anual**, que justifican una inversión para automatizar procesos.

Dependiendo de esto, variará la cantidad de operarios que se necesitarán y la cantidad de tiempo que les llevará realizar el trabajo. En cualquier caso, el **objetivo** fundamental será el de **mejorar la productividad**, optimizando y/o simplificando tareas.

Cómo aprovechar el embalaje para impulsar tu negocio - Guía 2022

Eficiencia de carga

A la hora de elegir un packaging para tus productos, es muy importante que **evites el exceso de vacío** dentro del paquete, ya que eso ocupa un lugar valioso a la hora del transporte y deja más desprotegido al producto. A eso le llamamos eficiencia de carga.



LA CLAVE está en elegir adecuadamente en relación a la cantidad de tamaño de envíos y vacío que estamos dispuestos a transportar sin sacrificar la protección del producto. Además, un embalaje innecesariamente grande puede ser percibido por el cliente como poco sostenible.

Si bien, nunca se podrá obtener una optimización máxima de los espacios, existen formas de **calcular** los tamaños ideales del packaging con el solo hecho de saber la cantidad de metros cúbicos totales de envíos a lo largo de un año.

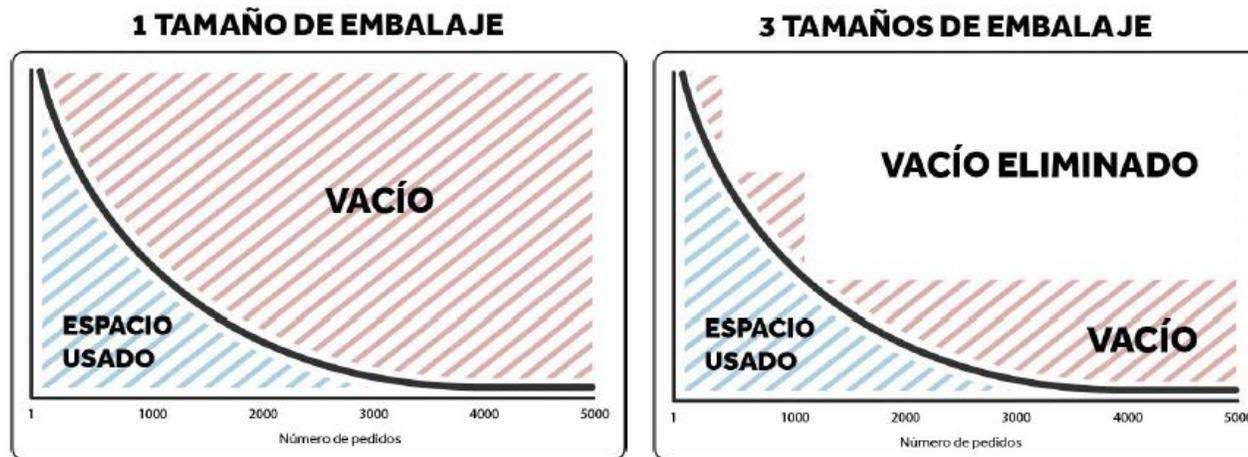
Lo ideal sería **tener distintos tamaños** de packaging para adaptarlos a cada producto: a mayor variedad de tamaños, menos espacio desperdiciado.



Cómo aprovechar el embalaje para impulsar tu negocio - Guía 2022

Eficiencia de carga

En los **siguientes gráficos** se puede ver cómo el nivel de optimización del trabajo se va modificando en base a las variables mencionadas anteriormente:



Cómo aprovechar el embalaje para impulsar tu negocio - Guía 2022

. Sostenibilidad

Hoy en día, **incluir una política de sostenibilidad** en cualquier tipo de empresa ha pasado de ser una opción a convertirse en un **MUST**. Y esto es así por varias razones:

Se necesita un **compromiso real para proteger el medioambiente**. Cada vez somos más y generamos más residuos, lo que se hará insostenible en un futuro cercano. Si no tomamos medidas urgentes, esto se transformará en un problema grave.



Recycling Waste

Cada vez **los clientes exigen más compromiso** medioambiental por parte de las empresas. Según una reciente [encuesta](#) elaborada por la consultora True Global Intelligence y la empresa especializada en packaging, Smurfit Kappa, el 51% de los españoles afirma que **un embalaje sostenible es un factor determinante** para adquirir artículos de moda a través de internet.

Cómo aprovechar el embalaje para impulsar tu negocio - Guía 2022

Sostenibilidad

Ahora bien, ¿Qué es un **packaging sostenible**? Es aquel que cumple con los siguientes criterios:



Como eCommerce existen algunas **acciones que puedes poner en marcha para mejorar la política de sostenibilidad de tu marca mediante el packaging**. Por ejemplo:

1. Utilizar **material biodegradable**, como por ejemplo, los fabricados en base papel.
2. Evitar **plásticos de un solo uso** en tu embalaje.
3. Optimizar el espacio del packaging **evitando vacíos**.
4. Asegurar que el packaging también sirva como contenedor para posibles **devoluciones**.
5. Usar **un solo tipo de material** para facilitar el proceso de reciclaje al cliente.
6. Posibilitar la **reutilización** del packaging al cliente para otros fines antes de descartarlo.
7. **Comunicar** al cliente todas estas medidas e incorporar tu **política de sostenibilidad** en la estrategia de marketing.

Cómo aprovechar el embalaje para impulsar tu negocio - Guía 2022

Unboxing

Una vez que el cliente tiene su paquete, llega la hora de abrirlo. Aunque pueda parecer un proceso bastante automático, este momento del buyer journey se ha convertido en algo clave para un eCommerce, ya que envuelve varios aspectos que influyen en el nivel de satisfacción de quien lo ha comprado.

El objetivo principal de esta etapa debería ser evitar que el cliente se frustre, prestando especial atención en los **siguientes puntos**:

- **Fácil apertura:** Poder abrir la caja sin la necesidad de utilizar ningún tipo de elemento cortante. Eso ofrece la comodidad de abrir el paquete en cualquier sitio y lugar.
- **Evitar paquetes muy grandes y cantidades excesivas de material:** El envoltorio debe tener las características necesarias para mantener la seguridad del producto. Ni más, ni menos.



Cómo aprovechar el embalaje para impulsar tu negocio - Guía 2022

Unboxing

MARKETING
E-COMMERCE

- **Visibilidad del producto:** Lo que se ha comprado es lo primero que debería ver el cliente al abrir el paquete, que está ansioso por ver el producto. Abrir la caja y encontrarse con la factura o cualquier otro tipo de recibo resta puntos a la experiencia.
- **Posibilidad de conservar el packaging y reutilizarlo:** Especialmente si se trata de un diseño de packaging especial o atractivo. Es también una manera de mejorar el alcance de la marca.
- **Cierre de seguridad adecuado:** Esto le garantiza al usuario que el embalaje no se abrió durante el transporte.



Cómo aprovechar el embalaje para impulsar tu negocio - Guía 2022

Estrategia de marketing

MARKETING
E-COMMERCE

La primera impresión física que el cliente tiene de un eCommerce pure player es el paquete que llega a su casa con el pedido o producto.

Un **packaging** te permite jugar con el diseño, los colores, los formatos, las modalidades de apertura, los posibles usos que se le puedan dar después del envío (mejorando el conocimiento de la marca), etc.

Pero también resulta un gran aliado para trabajar el **branding y la comunicación**, ya que, además del logo distintivo de la marca, permite incluir detalles que ayudan a **conectar con el público**.



Por ejemplo, en una caja se pueden incluir mensajes personalizados impresos por dentro o por fuera, en las paredes, en la parte superior, o en las solapas. Desde un: "Feliz primera compra", hasta "Feliz cumpleaños, María/Juan", u otros mensajes personalizados, logos, QRs, campañas especiales y cualquier **originalidad** que marque la diferencia.



Cómo aprovechar el embalaje para impulsar tu negocio - Guía 2022

Retornabilidad

- Que el embalaje **pueda ser reutilizado** después de su apertura.
- Que sea **fácil de cerrar**, lo que se logra incluyendo un sistema de cierre seguro sin la necesidad de utilizar precintado extra.
- **Que no tenga envoltorio excesivo.**
- **Que los elementos de protección del producto sean fáciles de volver a colocar** para que el cliente pueda devolver el producto con las máximas garantías. Sobre todo, cuando se trata de productos frágiles, como pueden ser los que contienen vidrio (botellas, copas, adornos), o los productos electrónicos (teléfonos móviles, tablets, portátiles).

Si no se elige un contenedor adecuado y el producto se rompe o se estropea, no solo terminará saliendo más caro, sino que el cliente tendrá una pésima experiencia y muy probablemente no recomendará ni volverá a comprar en tu tienda.



Cómo aprovechar el embalaje para impulsar tu negocio - Guía 2022

Facturación Es importante que el producto salga facturado de nuestro almacén, de forma que podamos gestionar los impuestos y cerremos el proceso en el mismo momento que el producto deja de ser de nuestra propiedad.

Distribución de la mercancía

La **distribución de mercancías** es la parte del proceso logístico que se encarga de transportar las **mercancías** de un lugar a otro.

Distribución de la mercancía

Tipos

Transporte interno: Se trata de la distribución de mercancías que se realiza dentro de la propia empresa logística. Por ejemplo, sería transporte interno el traslado de una mercancía desde un almacén general a uno local, más cercano al consumidor final.

Distribución de la mercancía

Tipos

Transporte externo: Por otro lado, el transporte externo es la parte de la distribución de mercancías en el proceso logístico que hace referencia a cuando el producto sale de la empresa de logística. Por lo general, se refiere al transporte que la empresa realiza para entregar el producto a su consumidor final.

Última milla

La *last mile* o última milla es un concepto habitual en la logística de una tienda online. Aunque se suele identificar como el último paso de toda la cadena de distribución, es decir, la entrega final del producto, en realidad no se trata de un aspecto aislado: es la consecución de un largo proceso en el que cada paso es importante.

https://www.sendcloud.es/entrega-de-ultima-milla-como-afrontar-el-reto/?_gl=1*8u2vv5*_up*MQ..&gclid=CjwKCAjw46CVBhB1EiwAgy6M4pPlcYROxnt5GcmoknGV3gELubKvXA2oVRMnLIVxr1Kmj8gssuz_BoCdEsQAvD_BwE

La experiencia de compra del cliente abarca diferentes etapas. Desde las facilidades para navegar por tu tienda online, hasta el desarrollo del checkout, los tiempos y modalidades de envío o una eventual devolución de productos , todo influye en el nivel de satisfacción con el que finaliza el proceso de compra.

https://www.sendcloud.es/entrega-de-ultima-milla-como-afrontar-el-reto/?_gl=1*8u2vv5*_up*MQ..&gclid=CjwKCAjw46CVBhB1EiwAgy6M4pPlcYROxnxt5GcmoknGV3gELubKvXA2oVRMnLIVxr1Kmj8gssuz_BoCdEsQAvD_BwE

Aspectos que pueden comprometer los beneficios de la última milla:

1. Entregas fallidas
2. Garantías de cumplimiento
3. Costes de entrega
4. Eficiencia en el cálculo de rutas

https://www.sendcloud.es/entrega-de-ultima-milla-como-afrontar-el-reto/?_gl=1*8u2vv5*_up*MQ..&gclid=CjwKCAjw46CVBhB1EiwAgy6M4pPlcYROxnxt5GcmoknGV3gELubKvXA2oVRMnLIVxr1Kmj8gssuz_BoCdEsQAvD_BwE

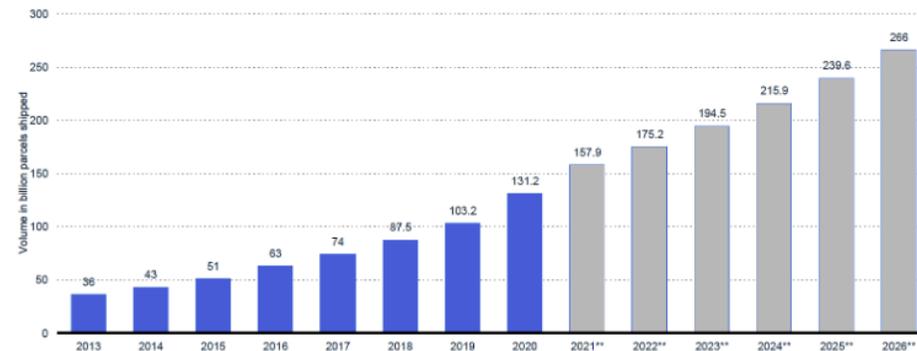
Logística inversa

Conjunto de prácticas y procesos encargados de la gestión de las devoluciones y retornos de aquellos productos adquiridos por los usuarios

En el siguiente gráfico te mostramos el importante crecimiento del volumen de envíos. En base a estas cifras, es de esperar que las tasas de devolución también se incrementen ya que suponen entre un 5-15 % del total de envíos.

Global parcel shipping volume between 2013 and 2026 (in billion parcels)*

Parcel shipping volume worldwide 2013-2026



Note(s): Worldwide; 2013 to 2020
Further information regarding this statistic can be found on [page 32](#)
Source(s): Pitney Bowes; Statista; [ID: 1139923](#)

Overview 

https://www.sendcloud.es/estado-devoluciones-2022/?_gl=1*8u2v5*_up*MQ..&gclid=CjwKCAjw46CVBhB1EiwAgy6M4pPlcYROxnt5GcmknGV3gELubKvXA2oVRMnLIVxr1KmJ8gssuz_BoCdEsQAvD_BwE

Las mejores prácticas para vendedores

- Amazon ofrece un período de devolución extendido durante la temporada alta. En 2021 esto implicó que la mayoría de los artículos adquiridos entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre podían devolverse hasta el 31 de enero de 2022.
- Decathlon, la famosa franquicia de ropa deportiva, tiene una política de devolución de hasta 60 días en productos propios y no pregunta al cliente por el motivo de la devolución.
- Zalando ofrece a sus clientes hasta 100 días para que devuelvan sus zapatos o zapatillas siempre que no estén usados y conserven las etiquetas. Además, reembolsa los gastos de envío estándar en el caso de que el cliente los hubiera pagado.

https://www.sendcloud.es/estado-devoluciones-2022/?_gl=1*8u2v5*_up*MQ..&gclid=CjwKCAjw46CVBhB1EiwAgy6M4pPlcYROxnxt5GcmknGV3gELubKvXA2oVRMnLIVxr1Kmj8gssuz_BoCdEsQAvD_BwE

Las mejores opciones para unas devoluciones eficientes

- 1. Ofrécele al cliente la información correcta y en el momento adecuado
- 2. Recurre a la tecnología adecuada.
- 3. Incluye etiquetas preimpresas en la caja.
- 4. Ofrece devoluciones sin papel.
- 5. Opta por un proceso de devolución sencillo.

https://www.sendcloud.es/estado-devoluciones-2022/?_gl=1*8u2v5*_up*MQ..&gclid=CjwKCAjw46CVBhB1EiwAgy6M4pPlcYROxnxt5GcmknGV3gELubKvXA2oVRMnLIVxr1Kmj8gssuz_BoCdEsQAvD_BwE

Diseñar una política de devoluciones sólida

Tiempo: ¿De cuánto tiempo dispone el cliente para devolver el producto?

Dinero: ¿Quién paga los gastos de devolución?

Dificultad: ¿Qué molestias tiene que tomarse el cliente para devolver el producto?

Alcance: ¿A qué productos puedes aplicarles una política de devolución flexible y a cuáles no?

Devolución del dinero: ¿Cómo funciona el proceso de reembolso?

https://www.sendcloud.es/consejos-para-tu-politica-de-devoluciones-en-e-commerce/?_gl=1*1umbIrl*_up*MQ..&qclid=CjwKCAjw46CVBhB1EiwAgy6M4pPlcYROxnxt5GcmoknGV3gELubKvXA2oVRmLIVxr1Kmj8gssuz_BoCdEsQAvD_BwE

5 pilares fundamentales de la logística

5 pilares fundamentales

Controlar el Stock.

Los procesos operativos.

La última milla

La trazabilidad.

La logística inversa.

Control de Stock con Google Sheet

Control de Stock con Google Sheet

Producto	Código	Entrada	Salidas	Stock Actual	Coste	Importe Stock	11,25 €
Tornillo cabeza estrella de 1/2"	TN001	145	120	25	0,25 €	6,25 €	Entradas
Tornillo cabeza plana de 1/2"	TN002	0	0	0	0,25 €	0,00 €	Salidas
Destornillador estrella 5"	DS001	0	0	0	0,25 €	0,00 €	
Destornillador estrella 7"	DS002	0	0	0	0,25 €	0,00 €	
Destornillador estrella 9"	DS003	0	0	0	0,25 €	0,00 €	
Martillo acero 0.75Kg	MT001	0	0	0	0,25 €	0,00 €	
Martillo acero 1.5kg	MT002	250	230	20	0,25 €	5,00 €	
Playo de presión acero 8"	PL001	0	0	0	0,25 €	0,00 €	
Playo cortafrio acero 9"	PL002	0	0	0	0,25 €	0,00 €	
Alicate con manubrio caucho 12"	AL450	0	0	0	0,25 €	0,00 €	
Martillo combo playo	MM451	0	0	0	0,25 €	0,00 €	
Poma de agua tanque	PO010	0	0	0	0,25 €	0,00 €	

Vamos a aprender a hacerlo
en directo



DIGICOM

PLAN DE DIGITALIZACIÓN
DEL COMERCIO DE GIJÓN

