

Por qué es importante un **correcto plan estratégico** para empresas de **transporte y última milla**

ESin lugar a duda, la precisión que requieren las empresas dedicadas al transporte de personas o de última milla es tan exigente que un **mal diseño de los procesos de su Cadena de Suministro puede llegar a significar grandes pérdidas para la organización** y en el peor de los casos perder completamente competitividad en el mercado.

Logística de México en sus más de 20 años de experiencia, ha ayudado a resolver a empresas provenientes de todos los sectores a **optimizar los procesos de su Cadena de Suministro y a reducir sus problemas logísticos, lo que disminuye los excesivos costos operativos**, esto con la implementación de soluciones tecnológicas y mejores prácticas de la mano de nuestros consultores y aliados comerciales líderes a nivel mundial.

En esta carrera por convertirse en un líder empresarial, **muchas organizaciones llevan a cabo una mala planeación de los procesos en su Cadena de Suministro**, algo que con el tiempo llega a impedir el crecimiento de la organización.

Con la finalidad de evitar los excesivos costos operativos y aumentar la satisfacción de sus clientes, una de las empresas más importantes de transportes y fletes solicitó la asistencia de Logística de México para **realizar una mejora en la planificación estratégica, que satisfaga las necesidades de sus clientes y evite los gastos innecesarios.**



Sea cualquiera el problema por el que la organización esté pasando, una de las mejores formas de comenzar que LDM recomienda es **con una consultoría que revele las principales vías de aprovechamiento de la empresa** y tener una precisión en las soluciones que mejor convengan.

En el caso práctico de la empresa de transportes y última milla, Logística de México encontró que era necesario **realizar una reingeniería de sus procesos con la finalidad de institucionalizar su operación** para poder mejorar su Cadena de Suministro.



¿Cuál es el punto de partida?

Para una correcta reingeniería de los procesos es necesario **comenzar con una planeación estratégica que se enfoque en desarrollar los principales objetivos de la organización**, los roles y responsabilidades de cada uno de los colaboradores y el plan de implementación para cada una de estas mejoras.

Regresando al caso donde participó LDM, **se plantearon ciclos de vida de los clientes que permitieran crear estrategias para retener la mayor cantidad de ellos, además de crear procesos de implementación para cada una de sus áreas y un plan de comunicación continuo al personal.**

En la historia de LDM, hemos podido observar la transformación de la Cadena de Suministro de cientos de empresas comprometidas con **la satisfacción de sus clientes y colaboradores y preocupadas por los cambios en los hábitos de consumo del público**, por ello identificamos algunos **puntos clave que son esenciales al momento de realizar una reingeniería de los procesos para empresas de transportes y última milla.**

Valorar nuevas plazas, capacitación y alta de operaciones

El incremento del eCommerce en los últimos años, ha generado **una demanda en los servicios de paquetería y transporte**, por ello las empresas que se dedican a ello **deben contar con la cantidad suficiente de colaboradores**, pero es necesario crear un formato adecuado para las solicitudes nuevas, que **evalúe la competencia** de las mismas. Es importante mencionar que se requiere un **análisis de costos para que el capital de la empresa no se vea afectado.**

En esta parte, es fundamental **contar con un esquema de evaluación de los operadores para mantener una calidad de servicio en su máximo nivel**, además poder atender a aquellos colaboradores con bajos niveles de desempeño con capacitaciones que les permitan explotar su máximo potencial.

Definición de precios y promociones, pago a operadores y cobrar a clientes

Uno de los principales retos a los que se enfrentan las empresas de esta industria es el **contar con precios competitivos que se adapten a las necesidades de cada cliente**, la distancia para la recolección y entrega, los requerimientos para mantener a salvo los productos, etc. Para el caso en el que participó LDM, **se realizó una política de descuentos y promociones que generara una estandarización de los mismos para todos sus clientes, que ayudó a definir los precios y otorgación de descuentos a sus clientes y prospectos.**

Parte fundamental para esta industria es la **definición de los procedimientos y políticas para pagar a los operadores y realizar los cobros de sus clientes**, por ello **es necesario establecer los roles y responsabilidades de los departamentos participantes** para que no se generen retrasos en las fechas estimadas y se entreguen a los clientes la documentación requerida para no afectar el nivel de servicio.

Poner principal énfasis en la atención a clientes

Para esta Industria suele ser muy frecuente que existan **problemas con la satisfacción de los clientes**, relacionado con esto, LDM ayudó a la empresa de transportes y fletes a **la implementación de una metodología de medición de la satisfacción de sus clientes y operadores**. Es importante **contar con planes de acción que solucionen las quejas de los usuarios y corrijan los problemas de los diferentes procesos de la organización** que cuentan con áreas de oportunidad.

