

Diplomado:  
**Logística y Cadena de Suministro**



Módulo I: Administración de la Cadena  
de Suministro

# DIPLOMADO EN LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO 2011-2012

## DEL 12 DE NOVIEMBRE DE 2011 AL 16 DE JUNIO DE 2012

### OCTUBRE DEL 2011

Dom	Lun	Mart	Mier	Juev	Vier	Sab
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

### NOVIEMBRE DEL 2011

Dom	Lun	Mart	Mier	Juev	Vier	Sab	MOD
		///	///	3	4	5	
6	7	8	9	10	11	12	
13	14	15	16	17	18	19	I
20	///	22	23	24	25	26	
27	28	29	30				

### DICIEMBRE DEL 2011

Dom	Lun	Mart	Mier	Juev	Vier	Sab	MOD
				1	2	3	I
4	5	6	7	8	9	10	
11	///	13	14	15	16	17	
18	19	20	21	22	23	24	
25	26	27	28	29	30	31	

### ENERO DEL 2012

Dom	Lun	Mart	Mier	Juev	Vier	Sab	MOD
///	2	3	4	5	6	7	
8	9	10	11	12	13	14	II
15	16	17	18	19	20	21	III
22	23	24	25	26	27	28	IV
29	30	31					

### FEBRERO DEL 2012

Dom	Lun	Mart	Mier	Juev	Vier	Sab	MOD
			1	2	3	4	II
5	6	7	8	9	10	11	III
12	13	14	15	16	17	18	
19	20	21	22	23	24	25	
26	27	28	29				

### MARZO DEL 2012

Dom	Lun	Mart	Mier	Juev	Vier	Sab	MOD
				1	2	3	
4	5	6	7	8	9	10	III
11	12	13	14	15	16	17	IV
18	19	20	21	22	23	24	
25	26	27	28	29	30	31	

### ABRIL DEL 2012

Dom	Lun	Mart	Mier	Juev	Vier	Sab	MOD
1	2	3	4	5	6	7	
8	9	10	11	12	13	14	II
15	16	17	18	19	20	21	III
22	23	24	25	26	27	28	IV
29	30						

### MAYO DEL 2012

Dom	Lun	Mart	Mier	Juev	Vier	Sab	MOD
		///	2	3	4	5	V
6	7	8	9	10	11	12	VI
13	14	15	16	17	18	19	
20	21	22	23	24	25	26	
27	28	29	30	31			

### JUNIO DEL 2012

Dom	Lun	Mart	Mier	Juev	Vier	Sab	MOD
					1	2	VI
3	4	5	6	7	8	9	
10	11	12	13	14	15	16	
17	18	19	20	21	22	23	
24	25	26	27	28	29	30	

### JULIO DEL 2012

Dom	Lun	Mart	Mier	Juev	Vier	Sab
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

### AGOSTO DEL 2012

Dom	Lun	Mart	Mier	Juev	Vier	Sab
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

### SEPTIEMBRE DEL 2012

Dom	Lun	Mart	Mier	Juev	Vier	Sab
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

Módulos	Hrs.	Ses.
Sesión de integración	4	1
I- Administración de la Cadena de Suministro	20	4
II- Gestión de la Demanda	20	4
III- Planeación de operaciones	20	4
IV- Optimización de operaciones	20	4
V- Logística Internacional	20	4
VI- Servicio al cliente en logística	20	4

 Días inhábiles  
 Vacaciones administrativas  
 Asueto académico  
 XXXIII FILPM

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

**Módulo I**

*Administración de la  
Cadena de Suministro*

**MÓDULO I**

**“Administración de la Cadena de Suministro”**

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

**Objetivo:**

Conocer el Concepto de Cadena de Suministro, características de las mejores cadenas internacionales y su impacto en el servicio al cliente.  
Optimizar la administración de almacenes, centros de distribución y el manejo físico de materiales.

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO**Contenido Temático:**

- 1.1 Administración de la Cadena de Suministro, evolución histórica, principales desafíos, agotamientos, integración, servicio al cliente, logística empresarial.
- 1.2 Efecto látigo, Beer Game.
- 1.3 Conceptos generales de inventarios.
- 1.4 Administración de inventarios, inventario de seguridad.
- 1.5 Tipos de almacenes, control de almacenes e inventarios.

MÓDULO I

"Administración de la Cadena de Suministro"

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO**Contenido Temático:**

- 1.6 Clasificación ABC, levantamiento y evaluación de inventarios.
- 1.7 Modelo EOQ de reposición de inventarios.
- 1.8 Los principios del manejo de materiales.
- 1.9 Filosofía Justo a tiempo.
- 1.10 Productividad en el almacén, indicadores clave de desempeño, KPI's.

**Cadena de Suministro**

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

El Council of Supply Chain Management Professionals (CSCMP) lo define como:

Todos los proveedores de bienes y servicios y todos los clientes eslabonados por la demanda del consumidor de productos terminados al igual que el intercambio de manejo de materiales e informáticos en el proceso logístico, desde la adquisición de Materias primas hasta la entrega de producto terminado al usuario final.

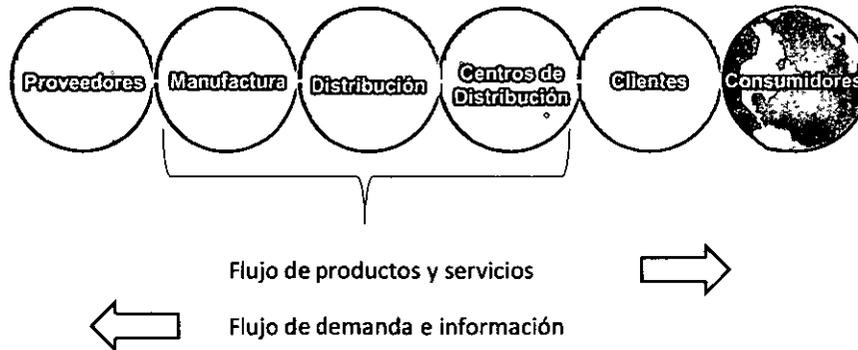
En el diccionario de APICS la definición nos dice: "The global network used to deliver products and services from raw materials to end customers through an engineered flow of information, physical distribution, and cash"

**MÓDULO I**

**"Administración de la Cadena de Suministro"**

**Logística**

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO



El diccionario de APICS nos dice sobre el término Logística: "...the art and science of obtaining, producing, and distributing material and product in the proper place and in proper quantities..."

**Key Performance Index**DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTROPlan – | Plan - Real |

Plan

**La orden perfecta: (Ordenes perfectas / total de ordenes) \* 100**

- 1) Entrega a tiempo
- 2) Ordenes completas
- 3) Entrega libre de daño
- 4) Facturación y documentación correcta

Las empresas con una tasa de al menos 80% son tres veces más rentables que las empresas con tasa de 60%

MÓDULO I

"Administración de la Cadena de Suministro"

**Indicadores Estratégicos**DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

**Costo total de la cadena de suministro:** Se refiere a la suma de todos los costos que implican desde colocar las órdenes de compra de materia prima hasta entregar al consumidor por unidad vendida.

**Faltantes en el mercado (Stock Out):** Se refiere al nivel de servicio. Un nivel de servicio al consumidor del 98% quiere decir que se perdió un 2% de ventas. Este indicador se mide al dividir productos solicitados entre entregados en el punto de venta.

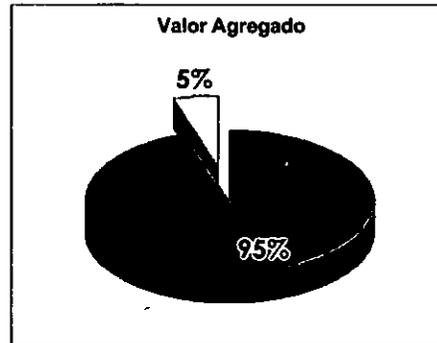
**Porcentaje de incremento en ventas:** Se refiere al porcentaje de variación de ventas entre un periodo y otro.

Tarea : Benchmark

**Objetivo de la cadena de suministro**

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

- Agregar valor a un insumo hasta llegar al cliente final en forma de producto terminado.
- La agregación de valor puede ser por transformación y/o transporte a lo largo de los procesos de abastecimiento, producción y distribución hasta el cliente intermedio o final.



- El **valor agregado** es toda actividad que le genere un cambio positivo a una función o proceso.

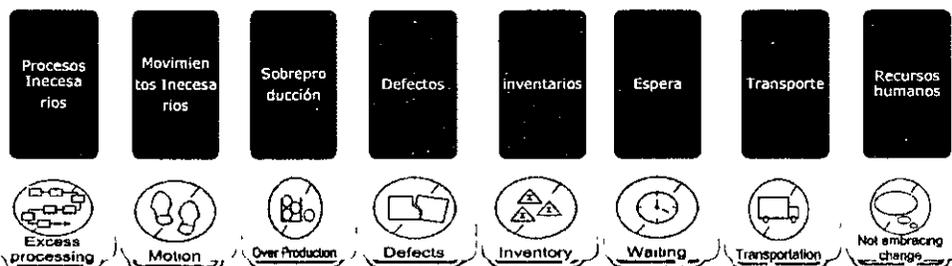
MÓDULO I

**8 Desperdicios**

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

**Desperdicio:** Cualquier cantidad más que la mínima necesaria de equipo, materiales, partes de repuesto y tiempo de las personas, desde el recibo de órdenes de los clientes hasta la entrega de los productos.

Actividades por las que nuestros clientes no están dispuestos a pagar



**El peor desperdicio: HACER LO QUE NO SE NECESITA HACER**

“Administración de la Cadena de Suministro”

**8 Desperdicios**DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO**無駄****MUDA: "Desperdicio"** Cualquier actividad humana que absorbe recursos pero no crea valor alguno para el cliente.**村****MURA:** La idea es eliminar las **interrupciones** del flujo normal de trabajo causado usualmente por planes de producción igualmente desbalanceados**無理****MURI: "Difícil de hacer"** La idea es eliminar el trabajo estresante causado por falta de entendimiento o entrenamiento en el puesto de trabajo.

Causado también por un pobre diseño de operación, herramientas inadecuadas, problemas con la ergonomía o especificaciones confusas.

MÓDULO I

"Administración de la Cadena de Suministro"

**Relación entre Muda-Mura-Muri**DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO**Problema:** ¿Cómo mover una carga de 6,000 kg con un montacargas de capacidad de 2,000 Kg de la mejor manera?

Muda (desperdicio) : 6 viajes de 1,000 Kg.

Mura (desbalance) : 2 viajes de 2,000 + 2 viajes de 1,000 Kg

Muri (Difícil de hacer) : 2 viajes de 3,000 kg

**¿ Solución ?**

**Lead Time: Tiempo de respuesta**

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

«Periodo de tiempo requerido para realizar un proceso»

Diccionario de APICS

Delivery lead time: Tiempo total de entrega

«El tiempo desde la recepción del pedido de un cliente hasta la entrega del producto»

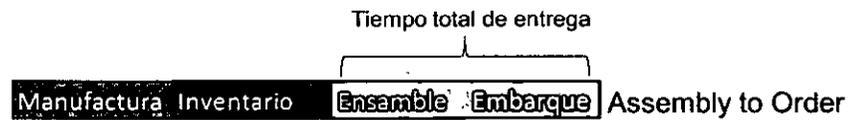
Diccionario de APICS

**MÓDULO I**

**“Administración de la Cadena de Suministro”**

**Estrategias de cadena de suministro**

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO



*"En una operación militar, primero se planea una estrategia victoriosa y luego se envían las tropas al frente. La victoria no es segura si no se hacen planes con anticipación y se confía en la propia fuerza." JO YANXI*

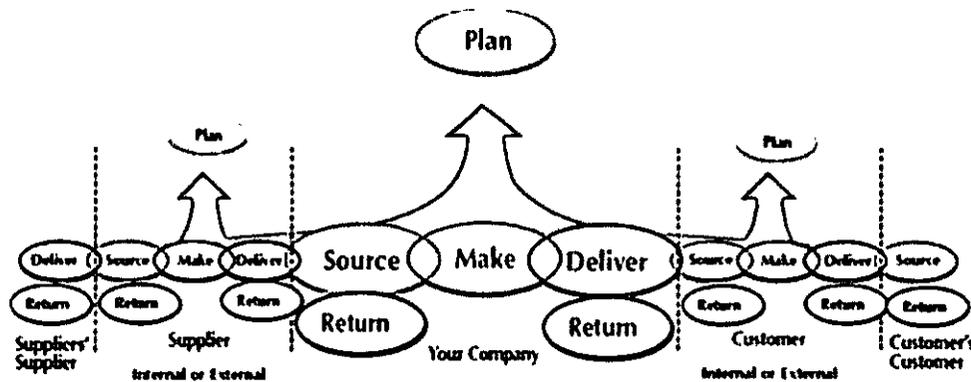


MÓDULO I

"Administración de la Cadena de Suministro"

Modelo SCOR

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO



Siempre que haya un producto para un cliente, hay una cadena de valor.

El desafío consiste en verla. Mike Rother, The Lean Enterprise Institute

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

**Modela la cadena de suministro de tu empresa**

**El modelado debe de incluir**

- 1) Eslabones que conforman la cadena de suministro
- 2) Indicadores de desempeño de los eslabones
- 3) Mostrar los procesos que están generando un desperdicio
- 4) Identificar los elementos del modelo SCOR

**Se debe de hacer una presentación al grupo la cual debe contener**

- 1) Presentación de la empresa
- 2) Explicar la estrategia de suministro que utiliza
- 3) Los puntos del modelado

**Dinámica**

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

1. Se forman 4 grupos de la misma cantidad de gente.
2. Se realizarán 8 rondas de dinámica.
3. En cada ronda los grupos van a colocar en una hoja, ya sea una "X" o una "Y".
4. Se otorgará una puntuación a cada equipo por ronda.
5. Los equipos no pueden hablar entre ellos.

Resultado		Puntuación	
Y	X	Y	X
1	3	2	-1
4	0	-2	0
3	1	-1	1
0	4	0	1
2	2	0	0

**Evolución Histórica**

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

60's – 80's Contexto Económico	60's – 80's Consecuencias	90's Contexto Económico	90's Consecuencias.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadenas básicamente locales</li> <li>• Control de precios gubernamentales.</li> <li>• Poca inversión en capacidades productivas.</li> <li>• Bajo desarrollo de innovaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poca oferta de productos.</li> <li>• Percepción pasiva del cliente, considerado un mal necesario.</li> <li>• Poder de decisión centrado en manufactura.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oleada de globalización (Tratados de libre comercio).</li> <li>• Crecimiento de Transnacionales (fusiones)</li> <li>• Inversión en tecnología.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidación de operaciones "in-house"</li> <li>• Florecimiento de 3PLs</li> <li>• Poder de decisión del lado de retailers (Walmart)</li> </ul>

MÓDULO I

"Administración de la Cadena de Suministro"

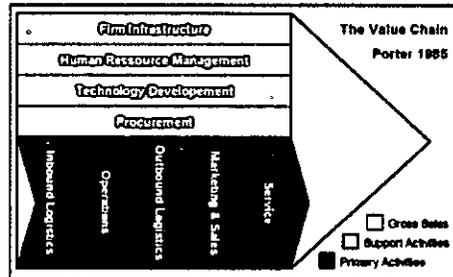
**Evolución Histórica**

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

00's Contexto Económico	00's Contexto Económico	00's Consecuencias	00's Consecuencias.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operaciones globales general competencia internacional. China es la fábrica del mundo.</li> <li>• Consumidores ávidos de innovaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transacciones de comercio electrónico, e-business.</li> <li>• Desarrollo de canales de retail distintos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia entre retailers y canales.</li> <li>• Consumidores con variedad de oferta presionan la cadena.</li> <li>• Pérdida de influencia directa de fabricantes sobre consumidores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los productos se vuelven obsoletos más rápido y genera continuas innovaciones.</li> <li>• Consumidor exige cero defectos y competitividad en precios.</li> <li>• Consolidación de especialistas logísticos 3PL y 4PL</li> </ul>

**Evolución Histórica: El modelo de Porter**DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

En 1985 Michael Porter introdujo el término "cadena de valor" en su libro "Competitive Advantage"



La premisa principal es que las empresas buscan crear una ventaja competitiva básicamente de dos formas:

- 1) Buscando un liderazgo en costo
- 2) Por diferenciación

**Evolución Histórica: El modelo de Porter**DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

El modelo de cadena de suministro de Porter propone maximizar la creación de valor mientras se minimizan los costos con el objeto de crear una ventaja competitiva.

**Actividades primarias**

- 1) Logística interna: Que son las operaciones referentes a la materia prima sobre su recepción, almacenamiento y distribución.
- 2) Logística externa: Operaciones referentes a la distribución de producto terminado.
- 3) Marketing y ventas: Actividades encargadas de crear la demanda.
- 4) Servicio: Actividades enfocadas a realzar el valor del producto.
- 5) Operaciones.

**Actividades secundarias, (sirven de soporte)**

- 1) Infraestructura de la Organización: Que son las actividades de soporte en las empresas como son contabilidad y finanzas.
- 2) Recursos Humanos: Selección de personal, capacitación, capacitación, etc.
- 3) Tecnología: Con el objeto de crear valor y disminuir costos.
- 4) Compras y Adquisiciones.

**Cadena de suministro de Zara**

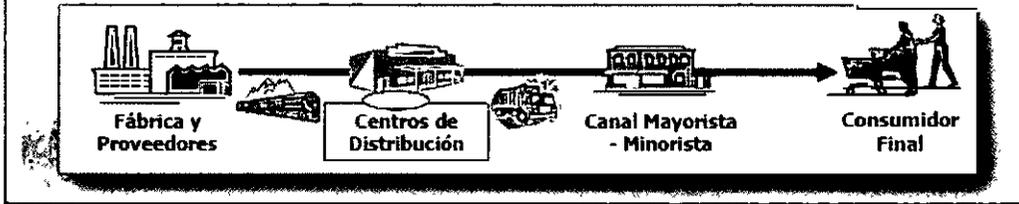
DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO



Zara ofrece las últimas tendencias de la moda internacional en un entorno de cuidado diseño. Sus tiendas, ubicadas en las principales áreas comerciales de las ciudades de Europa, América y Asia, ofrecen moda inspirada en el gusto, los deseos y el estilo de vida de la mujer y el hombre de hoy.

Zara, fundada en 1975, forma parte de Inditex, uno de los mayores grupos de distribución de moda a nivel mundial. Inditex cuenta con otras siete cadenas: Kiddy's Class, Pull and Bear, Massimo Dutti, Bershka, Stradivarius, Oysho y Zara Home.

En Zara el diseño se concibe como un proceso estrechamente ligado al cliente. Desde las tiendas se transmiten a nuestro equipo de creación, formado por más de 200 profesionales, las inquietudes y demandas del público.

MÓDULO I

**Cadena de suministro de 7 eleven**

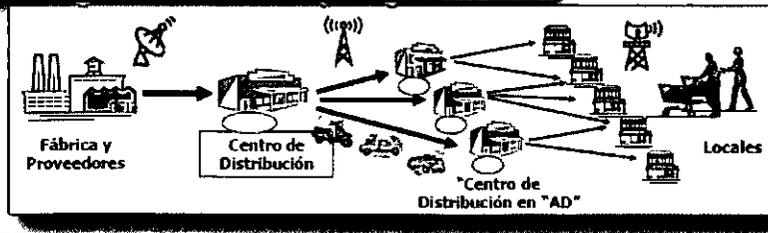
DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

Fundada en 1974, con aproximadamente 7.100 negocios en Norte América y más de 30.000 en el resto del mundo, 7-Eleven es la cadena de tiendas de ventas al por menor más grande del mundo.



En 7-Eleven® nos esmeramos para llevar a nuestros consumidores productos y servicios de la más alta calidad de una manera rápida y conveniente, las 24 hrs. del día en ubicaciones preferentes y en un ambiente agradable y seguro.

Lo que quieres.....  
A la hora que quieras....  
Muy cerca de ti.....  
A través de:  
Rapidez.....  
Una transacción ágil.  
Calidad.....  
Productos frescos y seleccionados  
Variedad.....  
Surtido de artículos de marcas líderes.  
Precio.....  
Justo y razonable.  
Ambiente.....  
Limpio y seguro en una tienda amigable.

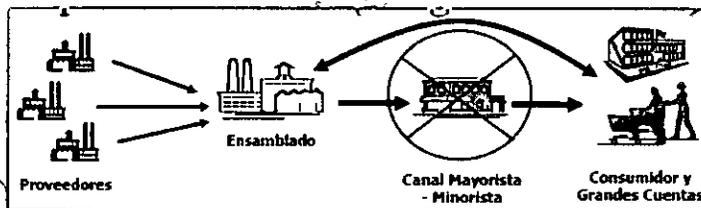
“Administración de la Cadena de Suministro”

**Cadena de suministro de Dell**DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO**DELL™**

Con oficinas principales en Round Rock, Texas, Dell es la empresa de sistemas informáticos de mayor aceptación a nivel mundial, y uno de los principales proveedores de productos y servicios requeridos por los clientes en todo el mundo para desarrollar sus infraestructuras tanto de tecnología de la información como de Internet.

El ascenso de Dell al liderazgo del mercado es el resultado de su persistente empeño por entregar al cliente la mejor experiencia posible, vendiéndole directamente basados en estándares y servicios informáticos basados en tecnologías estándares en la industria.

Dell, fundada en 1984, opera en base a un concepto sencillo: vender directamente al cliente le permite entender mejor las necesidades de sus clientes y ofrecerles eficientemente las soluciones que satisfagan dichas necesidades.



MÓDULO I

**Crecimiento Complejo**DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

La cadena de suministro se está volviendo cada vez más compleja.

Los mercados son cada vez más globales y están más conectados en cualquier momento.

Las empresas construyen nuevas e innovadoras capacidades en la cadena de suministro, para mantener el paso y crecer su negocio.

Nuevas tecnologías están rápidamente revolucionando los modelos de suministro y proceso dentro de este ambiente global.

"Administración de la Cadena de Suministro"

**Juego de la cerveza**DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

Descrito por Peter Senge en su libro «La quinta disciplina» , desarrollado por el MIT

Simula una cadena de suministro de consumo masivo

No hay factores externos que afecten la demanda

No hay factores internos que afecten la oferta

Hay un desfase en la entrega y en la recepción de la información

**OBJETIVO: Satisfacer la demanda al mejor costo posible**

**Costo por inventario: 50 centavos**

**Costo por desabasto: 1 peso**

**Bibliografía**DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

- 1) <http://supply-chain.org/>
- 2) APICS Dictionary, 12th Edition
- 3) Arnold Tony, Chapman Stephen y Clive Lloyd, Introduction to Material Management, sexta ed. New York: John Wiley & Sons. 2008
- 4) Porter, Michael, Competitive Advantage: Creating and sustaining superior Performance
- 5) Senge Peter, The Fifth Discipline: The Art and practice of the Learning Organization, 1990.
- 6) Sun Tzu, El Arte de la Guerra

## La propuesta de CRM

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

La relación con los clientes es algo que puede ser administrado

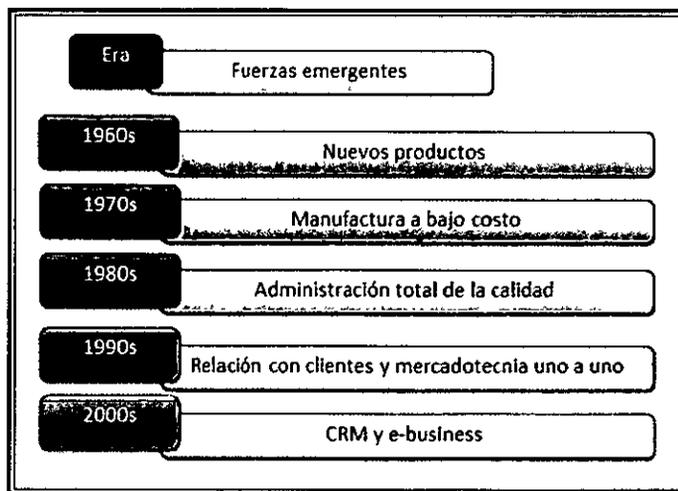
- El proceso de administrar las relaciones con clientes actuales para **maximizar su lealtad**, incrementar ganancias y retenerlos al mismo tiempo de atraer nuevos clientes.
- Es una estrategia de negocio para seleccionar y administrar las relaciones con los consumidores más valiosos. CRM requiere una filosofía de negocio centrada en el cliente y una cultura para dar un soporte efectivo a mercadotecnia, ventas y procesos de servicio.
- Es la estrategia del negocio, procesos, cultura y tecnología que permiten a una compañía optimizar sus ganancias e incrementar el valor a través del entendimiento y satisfacción de las necesidades del cliente.

MÓDULO VI

"SERVICIO AL CLIENTE EN LOGÍSTICA"

## Evolución del E-commerce

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO



DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

## Beneficios

- El monto de las compras se incrementa en el tiempo
  - En promedio 8% para las compañías de seguros
- Reducción de costos
  - Procesamiento de órdenes
  - Costos de adquisición a corto plazo
  - Referencias de clientes
- Comunicación en dos sentidos
  - Se mejora la satisfacción del cliente
- Impacto en mercados inciertos
  - Se puede llegar a utilizar para controlar y reducir inventario

## ¿A quiénes enfocar un CRM?

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

El 20% de los clientes contribuyen con el 80% de las utilidades de la compañía

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

**Marketing masivo vs CRM**

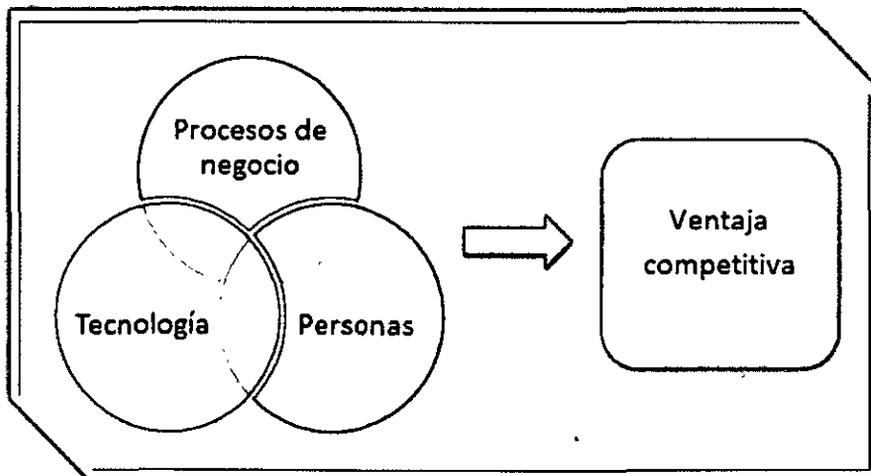
Marketing masivo	CRM
Vender un producto a varios clientes	Vender varios productos a un cliente
Diferenciar productos	Diferenciar clientes
Enfocados en las ventajas y características del producto	Enfocado al valor del cliente
Búsqueda de clientes	Participación de clientes
Colaboración física con proveedores	Colaboración del conocimiento con proveedores
Enfocado al corto plazo	Enfocado a largo plazo
Economías de escala	Economías de alcance

MÓDULO VI

"SERVICIO AL CLIENTE EN LOGÍSTICA"

**CRM no es sólo tecnología**

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO



DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

<<Conoce a tu enemigo y concóctete a ti mismo;  
no estarás en peligro en cien batallas>>

<<Si no conoces a los otros y te conoces a ti  
mismo, puedes ganar una y perder otra>>



<<Si no te conoces a ti mismo,  
sucumbirás en cada batalla>>

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

### Estructura del conocimiento del cliente

Buscamos clasificar a los consumidores con base en la diversidad de sus valores y necesidades:

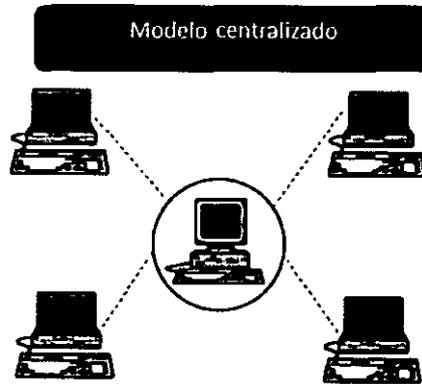
1. Datos personales del cliente: Direcciones, teléfonos.
2. Gustos y preferencias.
3. Registro de interacciones de los procesos de negocio: Venta, mercadeo, servicio al cliente y resultado de interacciones que se alimentan a través de los diferentes puntos de contacto que la organización tiene con sus clientes: **Actividades de mercadeo, correos electrónicos, contactos de postventa, llamadas telefónicas, encuestas de servicio.**

Caso: Entrega foránea de pedidos de Excel

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

**Estructura del conocimiento del cliente**

Después de la implementación de CRM, la información de los clientes está en un lugar central. Si se realiza una actualización, ésta queda disponible para todos de forma automática.



MÓDULO VI

"SERVICIO AL CLIENTE EN LOGÍSTICA"

**Fases del CRM**

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

<b>Identificar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agregar información del cliente en todos los puntos del sistema</li> <li>• Verificar y actualizar información</li> </ul>
<b>Diferenciar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar a los clientes más caros</li> <li>• Definir al cliente ideal</li> <li>• Identificar a clientes que compran mucho pero poco a ti</li> <li>• Identificar clientes que compran con poca frecuencia</li> <li>• Identificar clientes que más te han realimentado en el último año</li> </ul>
<b>Interactuar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permitir interacción a través de todos los canales disponibles</li> <li>• Desarrollar conocimiento específico para un cliente en sus canales de interacción preferidos</li> <li>• Interpretar datos recolectados de la interacción en Web</li> </ul>
<b>Personalizar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personalizar, tropicalizar, individualizar el conocimiento específico del cliente</li> <li>• Mantener el conocimiento del cliente y compartirlo extensamente en la compañía</li> <li>• Balancear la captura de conocimiento transparente y derechos de privacidad</li> </ul>

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

**Fase I. Identificar**

- Consolidar la información de los consumidores:
  - A través de registros en una gran base de datos (Data Warehouse)
  - Entrevistas, estudios de mercado, tarjetas de lealtad
  
- Categorías mínimas de información:
  - Datos generales
  - Consumo total anual en bienes o servicios
  - Consumo total anual de un consumidor en particular
  - Participación de un consumidor en la distribución total
  - Costos de distribución
  - Utilidades
  - ROI de los gastos de marketing y ventas

MÓDULO VI

"SERVICIO AL CLIENTE EN LOGÍSTICA"

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

Categorías consumidor	Categorías de negocio
<ul style="list-style-type: none"> <li>• "Cliente frecuente"</li> <li>• Preferencia del cliente</li> <li>• Preventa</li> <li>• Patrones de compra</li> <li>• Patrones de postcompra</li> <li>• Predicciones de patrones</li> <li>• Buen manejo del crédito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación, departamentales, especializadas, etc.</li> <li>• Preferencia del cliente</li> <li>• Antecedentes</li> <li>• Preventa com</li> <li>• ¿Quién decide?</li> <li>• ¿Cómo decide?</li> <li>• Influencia</li> <li>• Seguimiento postcompra</li> <li>• Canales</li> <li>• Pricing</li> <li>• Comportamiento</li> <li>• Manejo de crédito</li> </ul>

Source: Boyett & Boyett  
*The guru's guide to the knowledge economy*

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO**Política de privacidad**

- Lista de información recolectada de los clientes
- Una explicación de cómo será usada y por quién
- Una lista de los datos que nunca serán usados
- Un compromiso de los beneficios otorgados por el uso de la información
- Opciones que el cliente tendrá en caso de que la información sea mal utilizada
- Instrucciones de cómo se podrá actualizar la información
- Nombre de la compañía que administrará los datos
- Especificación de los procedimientos para evitar la actualización de los datos o destrucción de los mismos

MÓDULO VI

"SERVICIO AL CLIENTE EN LOGÍSTICA"

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTROFase II.  
Diferenciar

- Clasificación de los clientes conforme al volumen de ventas
  - Foco sobre el "top" 20% del total de los consumidores
- Dos tipos básicos de las necesidades de los clientes
  - Comunidad: necesidades/preferencias por un grupo de individuos
  - Individual: necesidades únicas de una persona
- Preguntas sugeridas
  - Satisfacción con los productos y servicios
  - Oportunidades de ventas cruzadas/incremento en ventas
  - Gaps en el valor, propuesta-satisfacción
  - Identificadores de lealtad: proveedores preferidos, compras futuras
  - Presupuesto para el producto/servicio
  - Identificación de la competencia
  - Preferencias del cliente por ser contactado

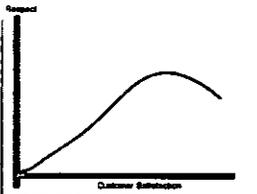
Source: *The guru's guide to the knowledge economy*

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTROFase III.  
Interactuar

- Mantener la comunicación con clientes actuales
  - Debe hacerse a través del medio elegido por el cliente
  - Contactar al cliente en horarios apropiados
  - Ser demasiado insistente puede molestar al cliente

MÓDULO VI

"SERVICIO AL CLIENTE EN LOGÍSTICA"

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTROFase IV.  
Personalizar

- Cosmética**
  - No costosa, fácil de implementar virtualmente en cualquier industria
  - Fácil de replicar
  - Sin cambios reales al producto/servicio, no se puede justificar cargar un premio substancial
- Transparente**
  - Los "pequeños detalles agradables"
  - Muy personal, pero invisible frecuentemente
  - Frecuentemente de bajo costo comparado con otros
  - Difícil de replicar por los competidores
  - Se pueden usar combinaciones
- Cuidado con **demasiada** satisfacción
- Cambie las operaciones de los centros de llamadas para servir a los principales clientes
- Elimine descuentos y promociones
  - "¡Mi lealtad no puede ser comprada!"

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

### CRMs más famosos

- People Soft / Vantive
- SAP
- Interact Commerce Corporation - Sales Logix
- Onyx
- Siebel e Business 2000
- Nortel / Clarify – e Front Office 9.0
- Micro Strategy
- Oracle (CRM)
- E. piphany

### El papel de las TI en las CRM

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

#### CRM y ERP

- Determine si el paquete puede ser enlazado al sistema ERP de la empresa antes de tomar una decisión de compra
- Las características de inventarios, procesamiento de ordenes y cuentas por cobrar pueden ser usadas para aumentar el programa de CRM
- Meta: establecer una solución eCRM de ciclo cerrado

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

### CRM en la cadena de suministro

- Metas de la administración de la cadena de suministro:
  - Reducir incertidumbre y riesgos en la cadena de suministro
  - Afectar positivamente los niveles de inventario, tiempos de ciclo, procesos y niveles de servicio al cliente final

**Caso: suscripción a revistas / Reportes Nielsen / Percepción de los niños al tomar refresco en bolsa**

- Customer Relationship Management
  - Útil para planeación y pronósticos
  - Mejora los niveles de servicio al cliente

MÓDULO VI

"SERVICIO AL CLIENTE EN LOGÍSTICA"

### CRM en las funciones de la empresa

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

- Mercadotecnia – Conocimiento de administración de cuentas
- Investigación y desarrollo – Especificaciones que definen requerimientos. (**Probióticos Danone**)
- Logística – Conocimiento de los requerimientos de servicio al cliente
- Finanzas – Reportes de rentabilidad de clientes

## CRM Conclusiones

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO



- Conocer a sus clientes mejora sus ganancias.
- Enfóquese en los mejores, trate a los de medio rango como grupo y desaliente a los que están más abajo.
- Haga productos o servicios a la medida para retener a los buenos clientes.
- Dele tiempo a CRM para pagarse; un buen programa CRM valdrá la inversión.

MÓDULO VI

"SERVICIO AL CLIENTE EN LOGÍSTICA"

## Interacción a la logística con mercadotecnia

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

**Mercadotecnia:** Actividades que se avocan a la **identificación de necesidades** y respuestas específicas de clientes, enfocándose en los recursos disponibles **con la misión de obtener satisfacción.**

### □ Etapas en la vida de un producto

1. Introducción
2. Crecimiento
3. Saturación
4. Obsolescencia

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

**¿Dónde se ubica el servicio al cliente en la mezcla de mercadotecnia?**



MÓDULO VI

"SERVICIO AL CLIENTE EN LOGÍSTICA"

**Etapas en la vida de un producto**

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

Introducción	Crecimiento
<ul style="list-style-type: none"> <li>Alta disponibilidad del producto y flexibilidad logística</li> <li>Reabasto eficiente</li> <li>Grandes costos logísticos</li> <li>Mkt no es una ciencia exacta</li> <li>Publicidad y anuncios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ventas predecibles, el producto es aceptado en el mercado</li> <li>Cobertura de expansión de mercado</li> <li>Reto de Mkt es vender dentro de un ambiente de demanda ascendente</li> <li>Servicios logísticos especiales</li> </ul>

Saturación o madurez	Obsolescencia
<ul style="list-style-type: none"> <li>Diversa competencia (sustitutos)</li> <li>Ajustes en precio y servicio</li> <li>Desempeño logístico altamente selectivo</li> <li>Valor agregado (lealtad)</li> <li>Canales de distribución complejos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La administración balancea las restricciones y el cierre de los canales de distribución</li> <li>Logística soportara el desempeño</li> </ul>

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

### Sales & Operation Planning

Un proceso que genera un **plan de demanda único** generado a través de un esfuerzo combinado que direcciona la planificación de las operaciones basado en las restricciones para satisfacer los requerimientos del cliente.

Los factores en la determinación de la planificación de la demanda incluyen:

- Ventas históricas
- Promociones
- Introducción de nuevos productos
- Canibalizaciones
- Ventas perdidas (desabasto)
- Restricciones operativas

MÓDULO VI

"SERVICIO AL CLIENTE EN LOGÍSTICA"

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

### Sales & Operation Planning

Los participantes, en una reunión de consenso (ej. Ventas & Planeación de Operaciones – S&OP) **proveerán información que permita comparar los pronósticos** con el propósito de identificar, discutir y cerrar diferencias que afectan las decisiones del negocio.

La meta final es lograr el **compromiso de todas las partes involucradas**. El resultado es el Pronóstico Colaborativo.

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO**SRM Supplier  
relationship Managment**

La Gestión de relación con proveedores hace referencia al uso de tecnologías por parte de una empresa para mejorar los mecanismos de suministro de sus proveedores como sucede con la gestión de relación con el cliente.

El propósito es mejorar la comunicación con los proveedores para compartir términos comerciales e información que permita mejorar la familiaridad entre ellos para permitir un mejor suministro.

Con ello el proveedor conoce mejor a la empresa y sus productos para asegurar un proceso de suministro personalizado.

¿Qué es deshebrar?

MÓDULO VI

"SERVICIO AL CLIENTE EN LOGÍSTICA"

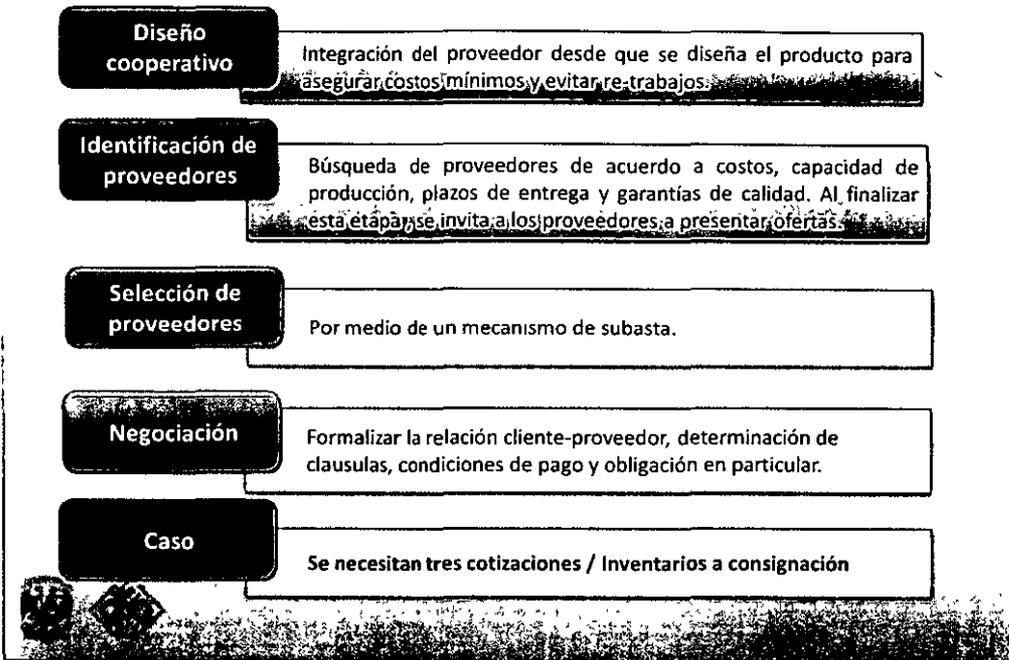
DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO**Etapas de un SRM**

**Negociación:** Formalizar la relación cliente-proveedor, determinación de cláusulas, condiciones de pago y obligación en particular.

**Caso:** Se necesitan tres cotizaciones. / Inventarios a consignación

**Etapas de un SMR**

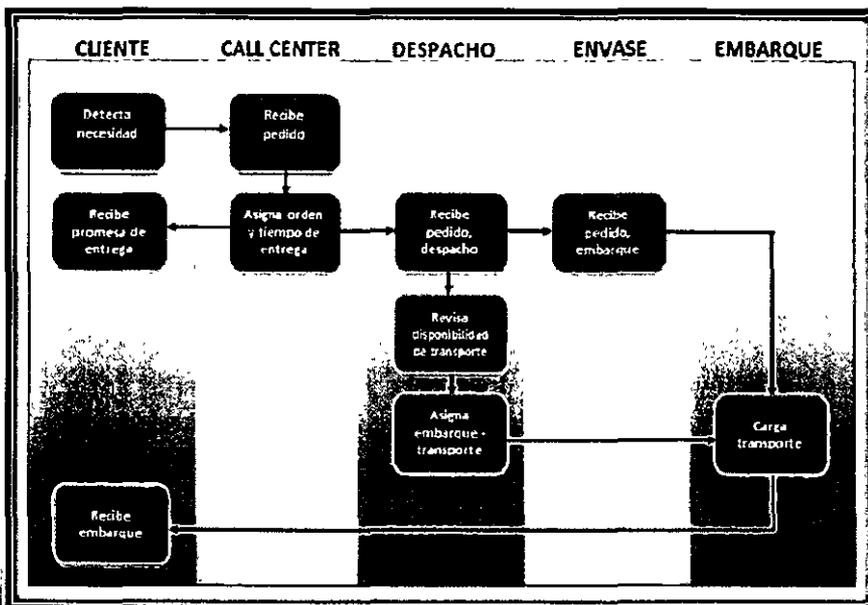
DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO



MÓDULO VI

**Típico ciclo de orden**

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO



"SERVICIO AL CLIENTE EN LOGÍSTICA"

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

### El rol del inventario

- Oportunidad en el servicio a clientes
  - Para reducir el tiempo de respuesta a los clientes
- Evasión de la incertidumbre
  - Como un seguro contra las diversas variaciones presentes

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

### Características de medición exitosa de servicio al cliente

- Use unidades, artículos de la línea o pedidos.
- Use parámetros de tolerancia ajustados, igual que los parámetros de los clientes.
- Use de base la misma fecha que el cliente.
- Tenga una exactitud de las transacciones y del tiempo para apoyar la medición.
- Haga un rastreo de los negocios perdidos debido al precio, a las entregas, etc.

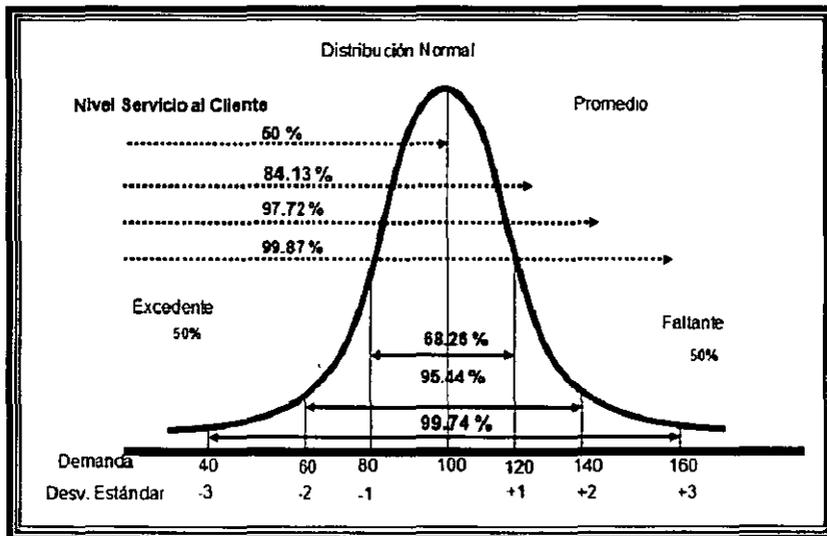
**Medición en la atención al cliente**

- Unidades enviadas a tiempo / Demanda total
- Pedidos enviados a tiempo / Total de pedidos
- Volumen \$ embarcado a tiempo / Demanda en \$
- Días del inventario agotado / Total de días

MÓDULO VI

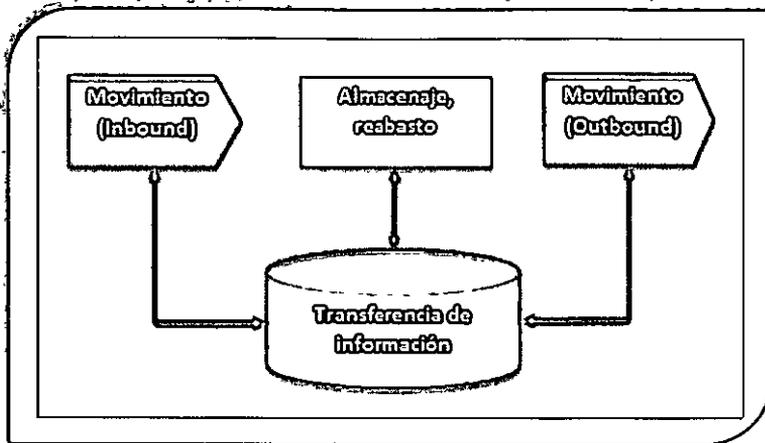
“SERVICIO AL CLIENTE EN LOGÍSTICA”

**$\bar{D}$  = Media de la demanda**



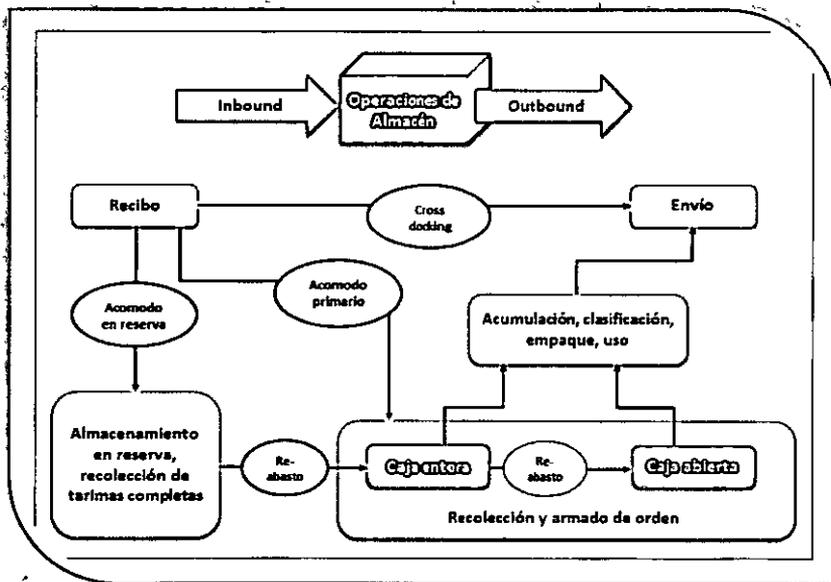
DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

**Funciones básicas de un almacén**



**Procesos en el almacén**

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

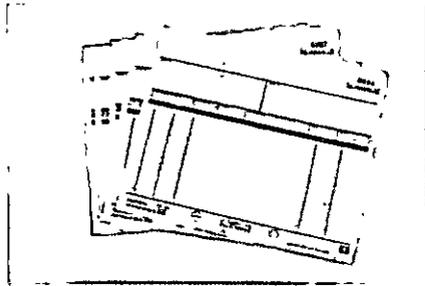


MÓDULO VI

"SERVICIO AL CLIENTE EN LOGÍSTICA"

Value Stream Mapping

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO



Tiempo de entrega: 30 días

Tiempo que se agrega valor: 1hr, 25 min.

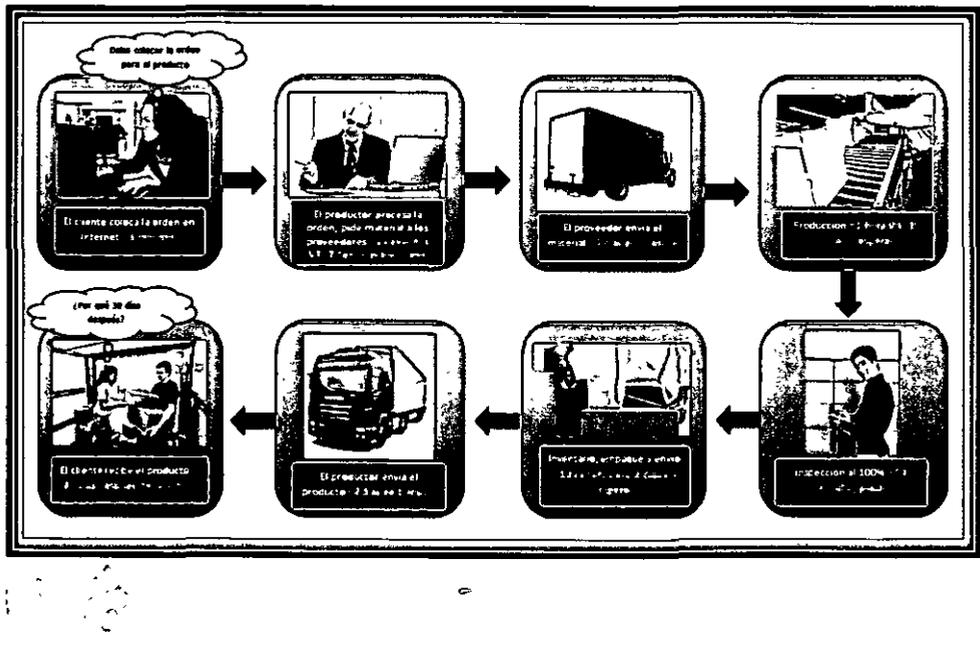


MÓDULO VI

"SERVICIO AL CLIENTE EN LOGÍSTICA"

Value Stream Mapping

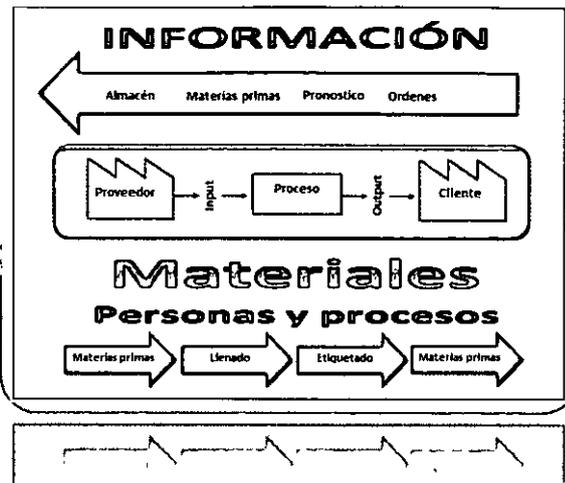
DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO



DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

**¿Qué es un mapa de flujo de valor?**

Un diagrama mapa de flujo de valor muestra los flujos de información desde el cliente hasta el proveedor, el cual dirige el flujo de materiales de vuelta al cliente en respuesta a sus requisitos, utilizando interacciones entre personas y procesos.

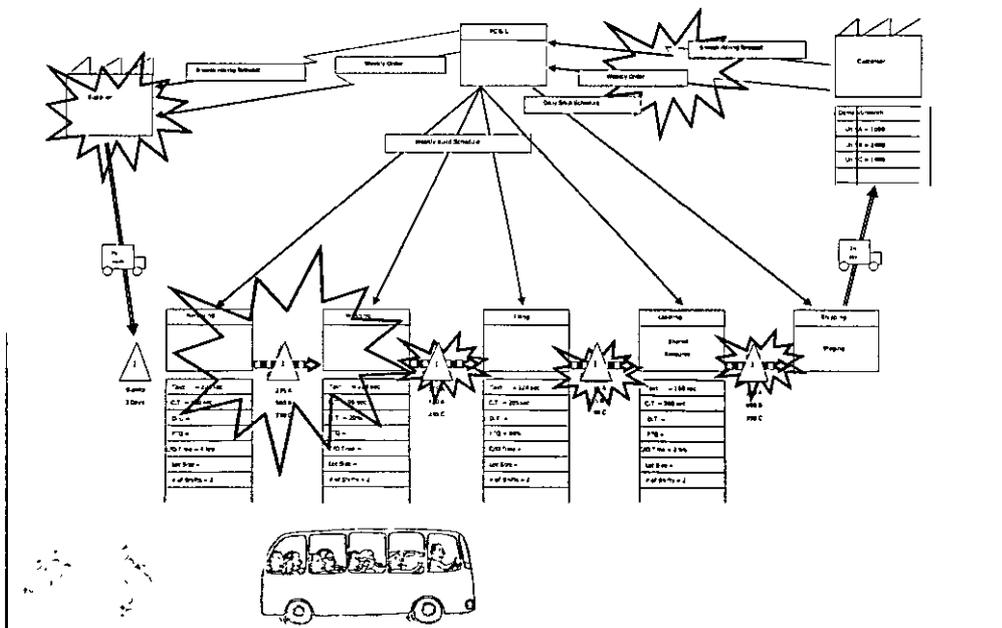


MÓDULO VI

"SERVICIO AL CLIENTE EN LOGÍSTICA"

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

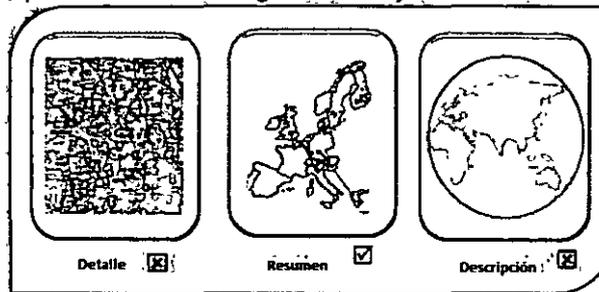
**Mapa de flujo de valor**



DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO**VSM se realiza en una sola página**

Los detalles del diagrama VSM se ajustan de acuerdo al **nivel de su aplicación**, ya sea a través de toda la cadena de suministro o sólo en una planta.

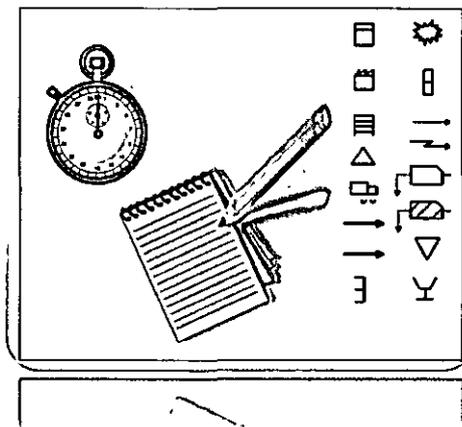
Por ejemplo, para describirle a alguien un viaje a través de Europa:



Un diagrama VSM siempre es un resumen claro y de una página.

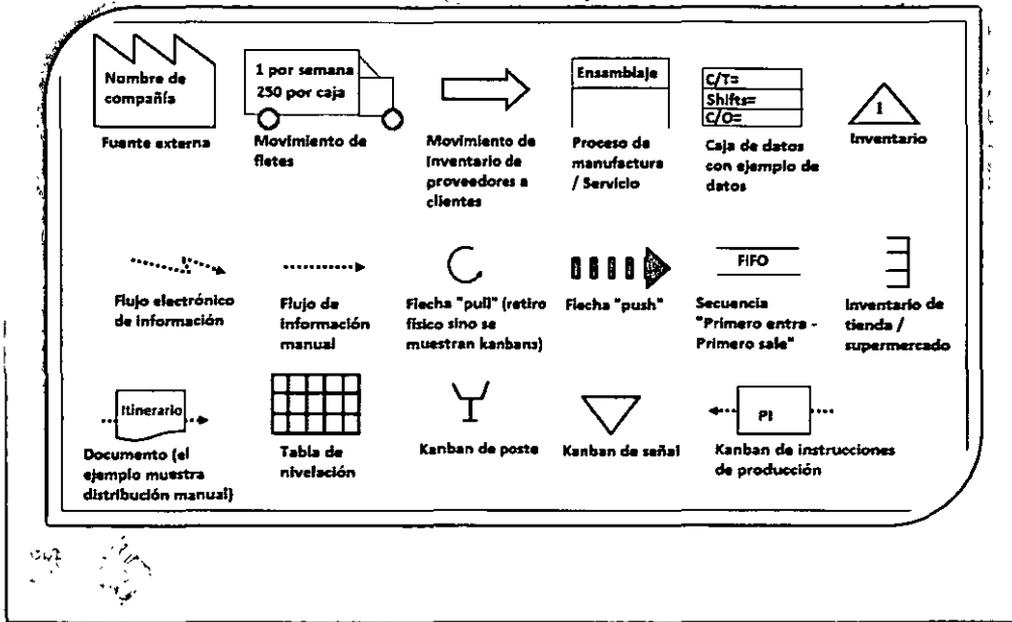
DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO**Herramientas del VSM**

- Los iconos se utilizan para simbolizar a la gente, productos, y los procesos en un mapa de la cadena de valor
- Otras herramientas incluyen :
  - Un cronómetro para la sincronización
  - Un lápiz y un papel para notificar sus observaciones



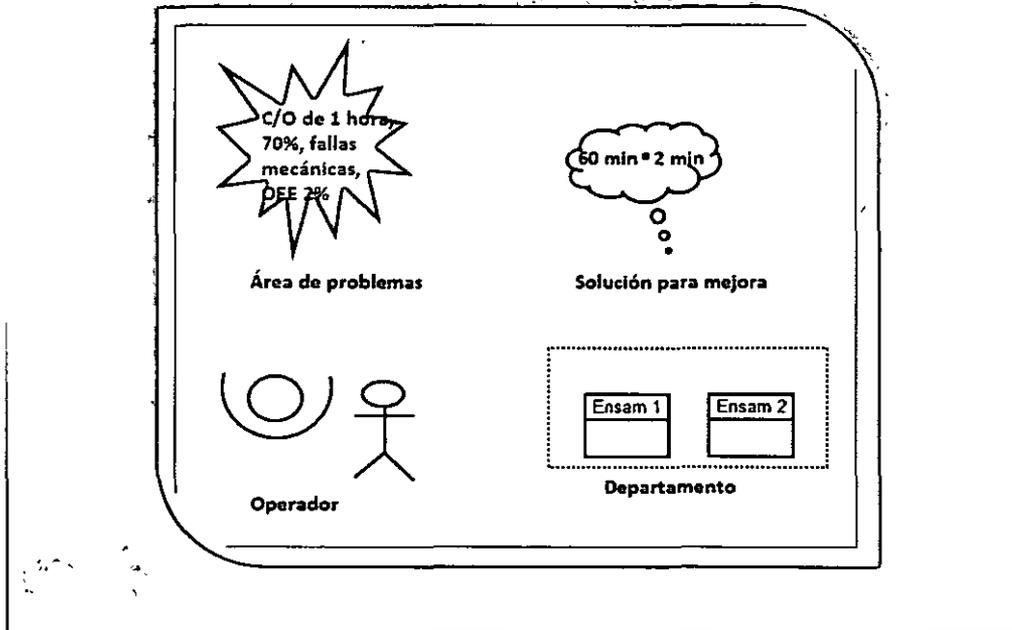
DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

**Símbolos estándar para el manejo de materiales**



DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

**Otros símbolos útiles**

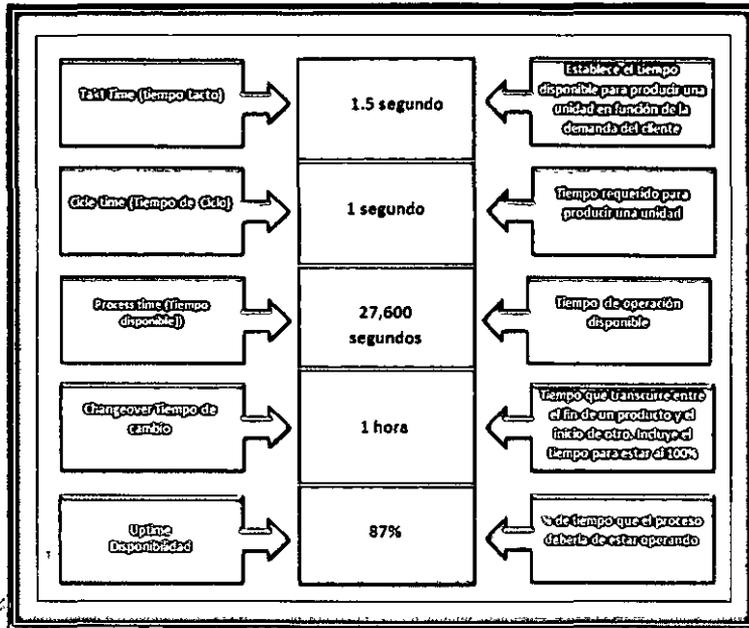


MÓDULO VI

"SERVICIO AL CLIENTE EN LOGÍSTICA"

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

**Cajas de datos**



MÓDULO VI

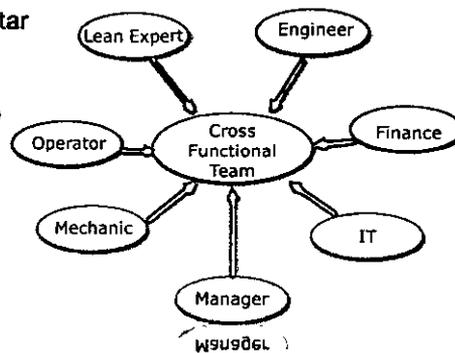
"SERVICIO AL CLIENTE EN LOGÍSTICA"

**Forme un equipo**

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

Para el mapa detallado se necesitará a un equipo multifuncional

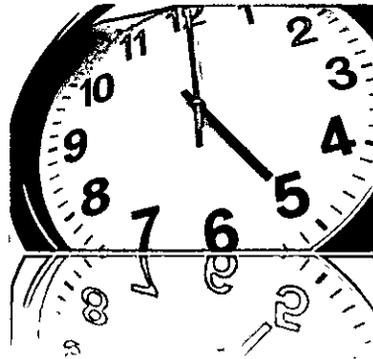
- Los miembros de equipo deben estar familiarizados con el producto
- Entrene a los miembros del equipo adentro VSM
- Designe a un campeón (típicamente un gerente)



DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

### Datos a recopilar en el proceso

- Tiempo disponible (tiempo programado-concesiones)
- Tiempos de ciclo de máquina y manual
- Confiabilidad de la maquinaria
- Tiempo de cambio "Changeover"
- ¿Proceso compartido o dedicado? (con otras cadenas de valor)
- Tamaño del lote
- Cantidad de operadores
- Cantidades y tiempo de envío (productos terminados y proveedores)



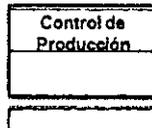
DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

### Caso VSM

- El punto de inicio es aprender a distinguir la creación de **valor** del **desperdicio**.
- **!!! OBSERVA CON OJOS CRÍTICOS Y MENTE ABIERTA !!!**
- Elegir un producto o familia de productos
- Formar un equipo y **caminar** en conjunto a través del proceso
- **Recopilar información**
- Dibujar el mapa de lo que se encontró

**Caso VSM**DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

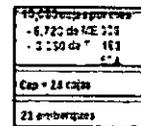
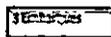
1) Dibuje los iconos de cliente, proveedor y control de producción



- Use el mismo icono para representar al cliente y al proveedor
- Dibuje un icono del cliente en la parte superior derecha de la hoja
- Dibuje un icono del proveedor en la parte superior izquierda de la hoja
- Dibuje el icono de control de producción entre los iconos de cliente y proveedor

**Caso VSM**DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

2) Identificar los requerimientos del cliente



- Definir cantidades típicas de requerimiento:
  - Diario y mensual
  - Número de contenedores requeridos al día
- Definir frecuencia de envío
- Horario de recepción
- 10,080 cajas por mes : 20 días = 504 (Combinado de los dos SKU's)
- 6,720 de «ME» = 336 cajas por día
- 3,360 de «T» = 168 cajas por día
- 504 cajas por día entre 24 cajas por transporte da un total de 21 transportes

**Caso VSM**

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

3) Anexar los datos de envío (embarque y recepción)

The diagram illustrates a supply chain process. At the top, three boxes represent 'Proveedor', 'Control de Producción', and 'Cliente'. Below 'Proveedor' is a truck icon labeled 'Embarque' and 'Martes & Sob'. Below 'Cliente' is a warehouse icon labeled 'Distribución' and 'Distribución'. Arrows indicate the flow of goods from the provider to the client, and information from the client back to the provider.

- Dibuja un camión debajo del icono del proveedor y dentro del camión la frecuencia de entrega.
- Dibuja una flecha del proveedor por detrás del camión hacia el comienzo de la representación del proceso
- Dibuje el icono de transporte (camión; avión, etc.) debajo del icono del cliente e incluya la frecuencia de entrega
- Dibuja una flecha del embarque al cliente (la flecha va atrás del transporte)

MÓDULO VI

"SERVICIO AL CLIENTE EN LOGÍSTICA"

**Caso VSM**

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

4) Represente con una «casilla de proceso» cada segmento de flujo de material

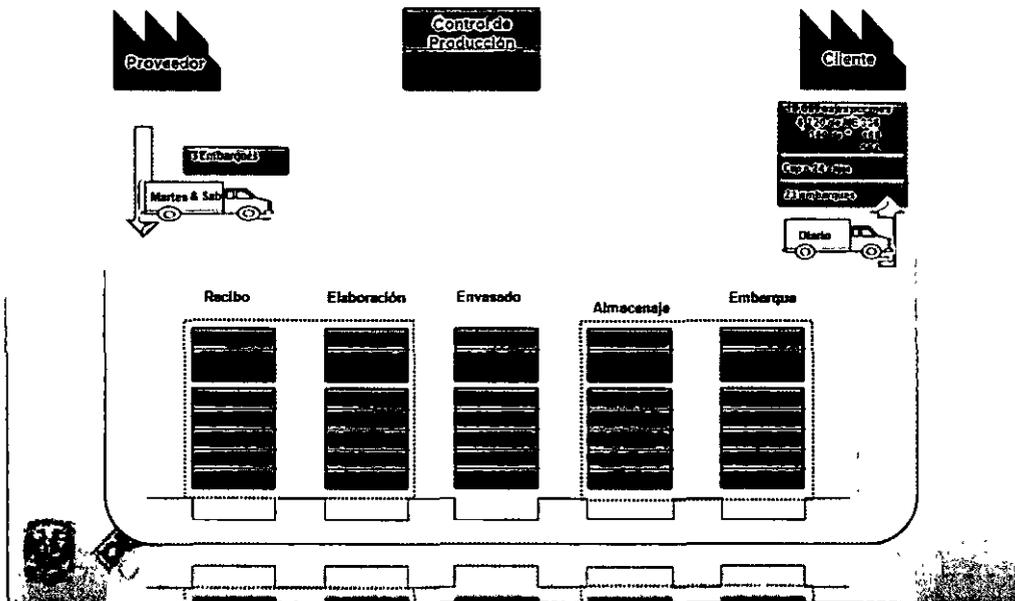
- Dibuje las operaciones en la parte inferior de la hoja.
- Cada caja debe tener un icono y un nombre
- Dibuje una casilla de datos debajo de cada icono de proceso
- Agregue una línea de tiempo debajo de cada proceso
- Determine el número de cajas para asegurar que cuenta con espacio para colocar todos los procesos y para anotar información entre los mismos

The diagram shows a process flow with five stages: 'Recibo', 'Elaboración', 'Envasado', 'Almacenaje', and 'Embarque'. Each stage is represented by a box with a grid for data entry. Below the boxes is a timeline axis.

Caso VSM

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

4) Represente con una «casilla de proceso» cada segmento de flujo de material

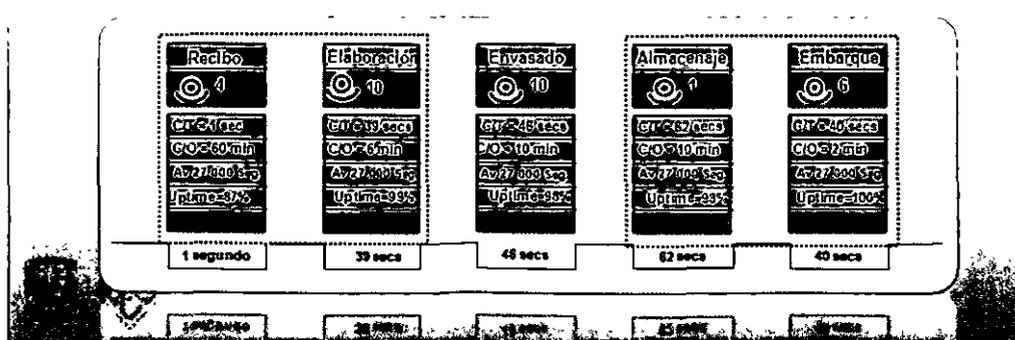


Caso VSM

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

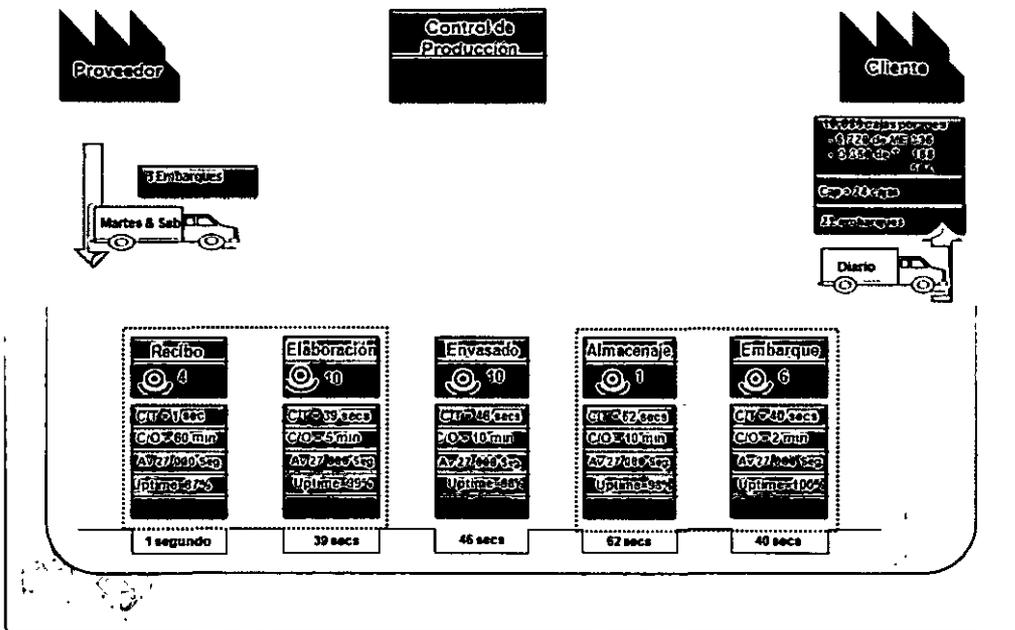
5) Ingresas los atributos en las cajas de los procesos, mostrando el valor agregado (Tiempo de ciclo).

- Incluya los datos. Número de personas /Tiempo de ciclo/Tiempo de cambio (preparación) / Tiempo de trabajo disponible /Tiempo de funcionamiento del equipo.
- El tiempo de cambio es por turno.
- El tiempo disponible, se coloca en segundos: 8 horas menos 30 minutos = 27,000 segundos.
- El tiempo disponible menos el tiempo de cambio entre el tiempo disponible nos da el *uptime*.



**Caso VSM**

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO



MÓDULO VI

"SERVICIO AL CLIENTE EN LOGÍSTICA"

**Caso VSM**

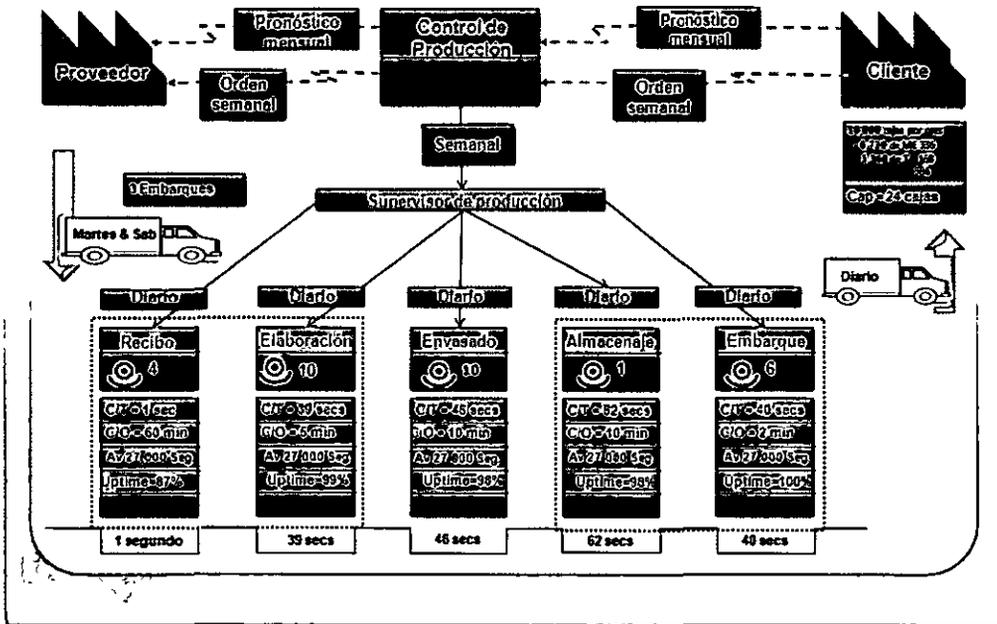
DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

6) Muestre el flujo de información tanto electrónico como manual

- Dibuje las flechas de comunicación desde el icono del cliente al icono de control de producción, representando los órdenes y pronósticos del cliente, separándolos de acuerdo con su frecuencia.
- Dibuje la flechas de comunicación desde el icono de control de producción al icono del proveedor, representando los órdenes y pronósticos de control de producción, separándolos de acuerdo a su frecuencia.
- Dibuje una casilla representando al supervisor de producción en el medio del mapa.
- Dibuje una flecha de comunicación entre el icono de control de producción y casilla de supervisión de producción y ponga la etiqueta de la frecuencia con la cual las órdenes son enviadas al supervisor.
- Dibuje una flecha de comunicación entre la casilla de supervisor de producción y las casillas de proceso y ponga la etiqueta de la frecuencia con la cual las órdenes son enviadas a cada operación individual.

Caso VSM

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO



MÓDULO VI

"SERVICIO AL CLIENTE EN LOGÍSTICA"

Caso VSM

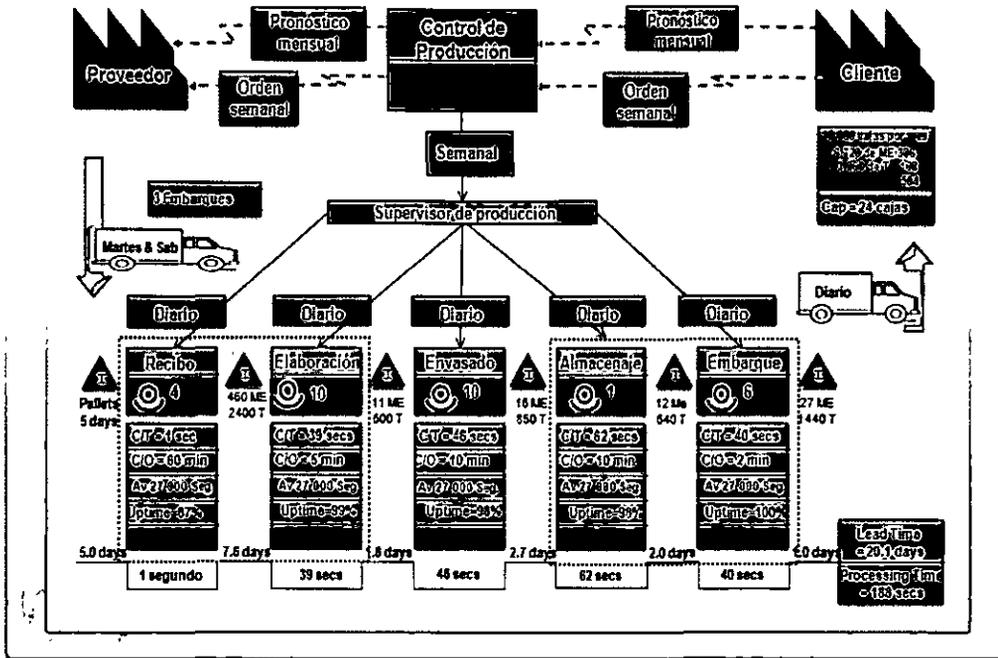
DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

7) Dibuje los iconos del inventario en lugares donde se almacenen inventarios entre procesos

- Escriba las cantidades WIP debajo de cada icono .
- Calcule los días de inventario existentes.
- Escriba el resultado en la línea de tiempo debajo de las casillas de proceso.

Caso VSM

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO



MÓDULO VI

"SERVICIO AL CLIENTE EN LOGÍSTICA"

Caso VSM

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

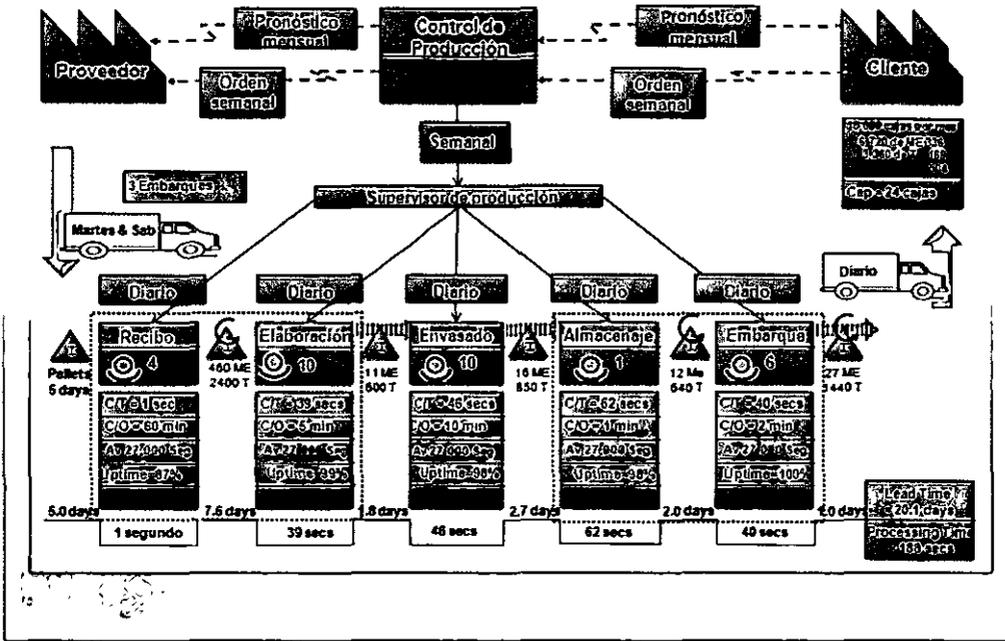
8) Dibuje los ubicaciones de Push Pull y FIFO

- Si un proceso produce de acuerdo a un programa independiente al proceso adelante, es un sistema Push
- Otros escenarios pueden ser una combinación entre Pull y FIFO

Con esto logramos tener el estado presente

Caso VSM

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO



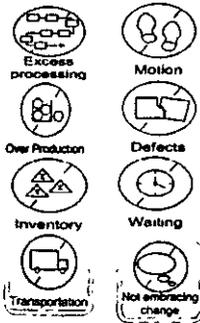
MÓDULO VI

"SERVICIO AL CLIENTE EN LOGÍSTICA"

Tipo de pérdidas

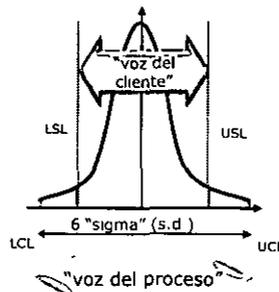
DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

Desperdicios



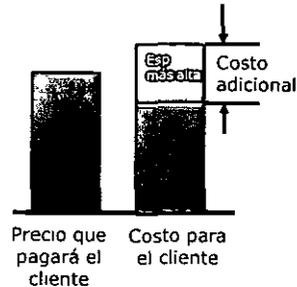
Enfoque típico de un trabajo de mejoramiento tipo "lean"

Variabilidad



Enfoque típico de trabajo de mejoramiento o "six sigma"

Inflexibilidad



Enfoque típico de eliminación de cuello de botella

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

## Preguntas a contestar

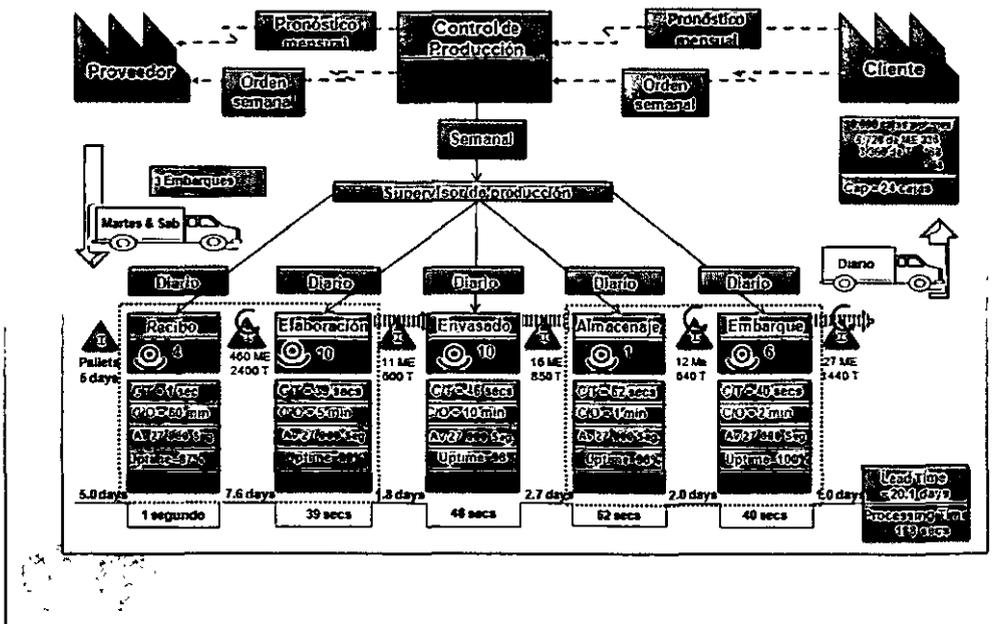
- ¿Qué tanto varía la demanda?
- ¿Dónde se debe usar el inventario para amortiguar la variabilidad de la demanda?
- ¿Dónde se debe reducir el inventario para aumentar el flujo?
- ¿En cuál estación de trabajo se identifico la que marca el ritmo de la operación en el proceso (la operación de "marcapasos")?
- ¿Qué procesos de mejora serán necesarios?
- ¿Dónde se puede reducir el Lead Time?
- ¿Qué macro mejoras de proceso se necesitan?

MÓDULO VI

"SERVICIO AL CLIENTE EN LOGÍSTICA"

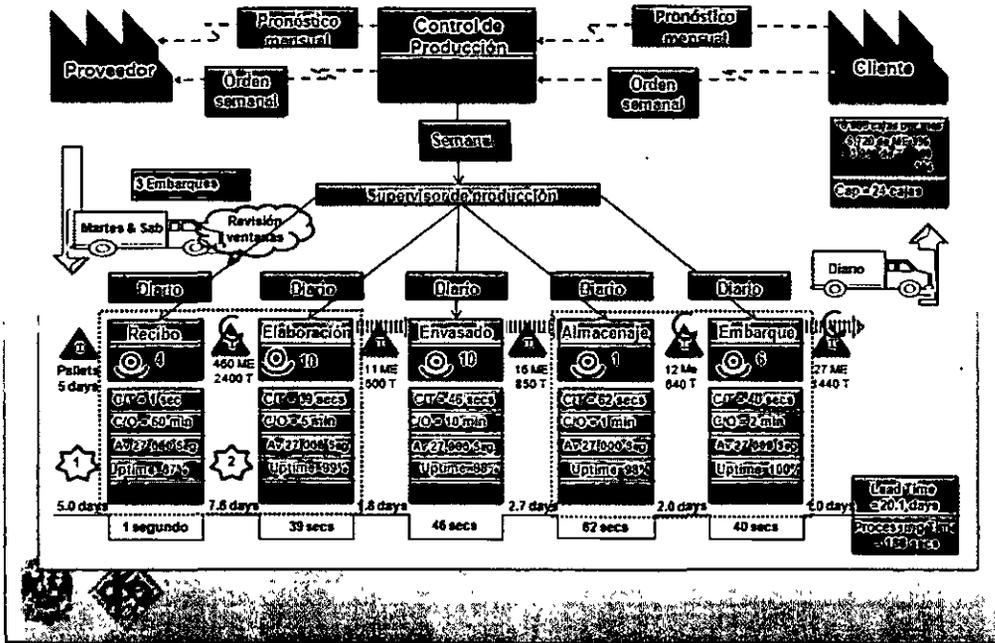
### Caso VSM

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO



Caso VSM - Análisis

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

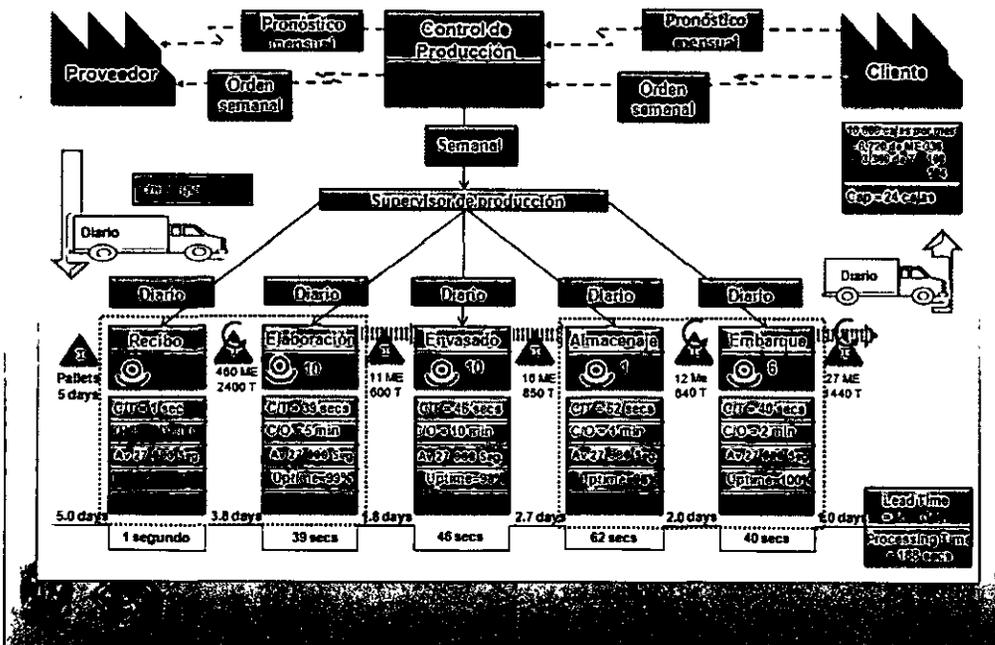


MÓDULO VI

"SERVICIO AL CLIENTE EN LOGÍSTICA"

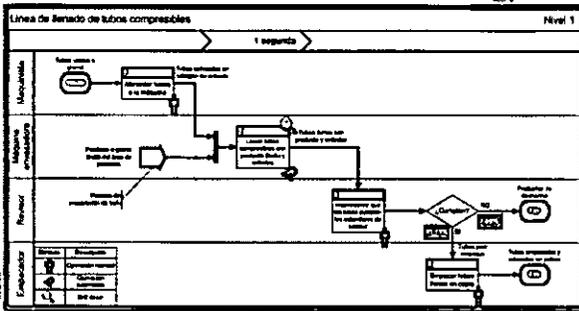
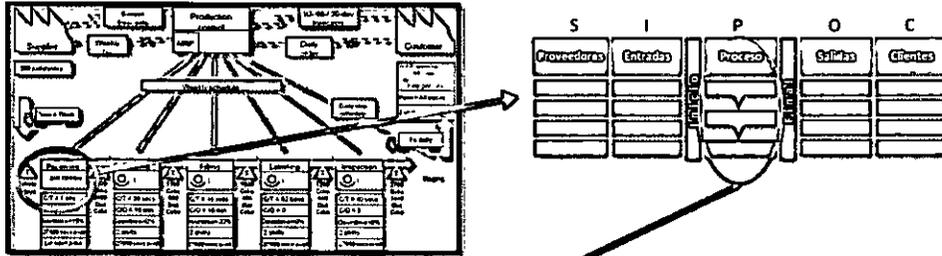
Caso VSM - Estado futuro

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO



Mapeo de procesos

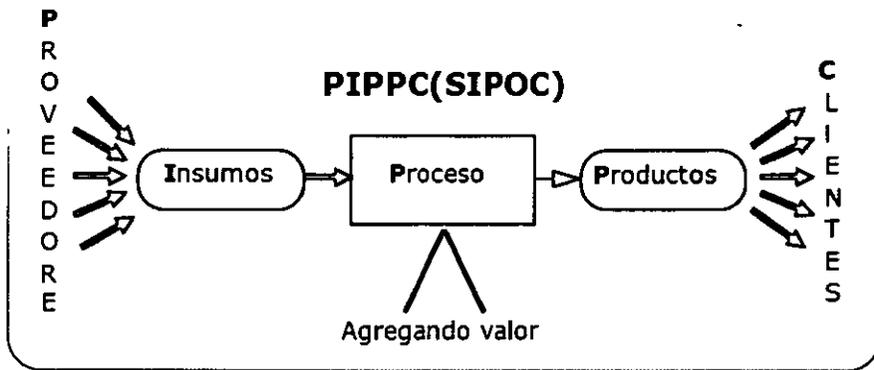
DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO



DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

**SIPOC**

Visto el alto nivel de un proceso, define las fronteras del proceso, los puntos de inicio y término, es decir dentro del alcance y fuera del alcance.

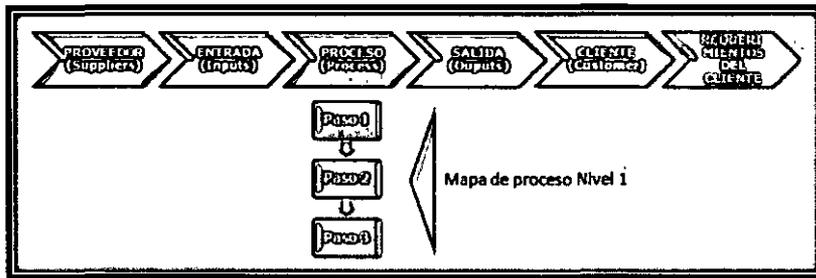


DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

**SIPOC**

SIPOC es una mapa de procesos de alto nivel que identifica los Proveedores, Entradas, Pasos del proceso, Salidas, y Clientes involucrados en un proyecto

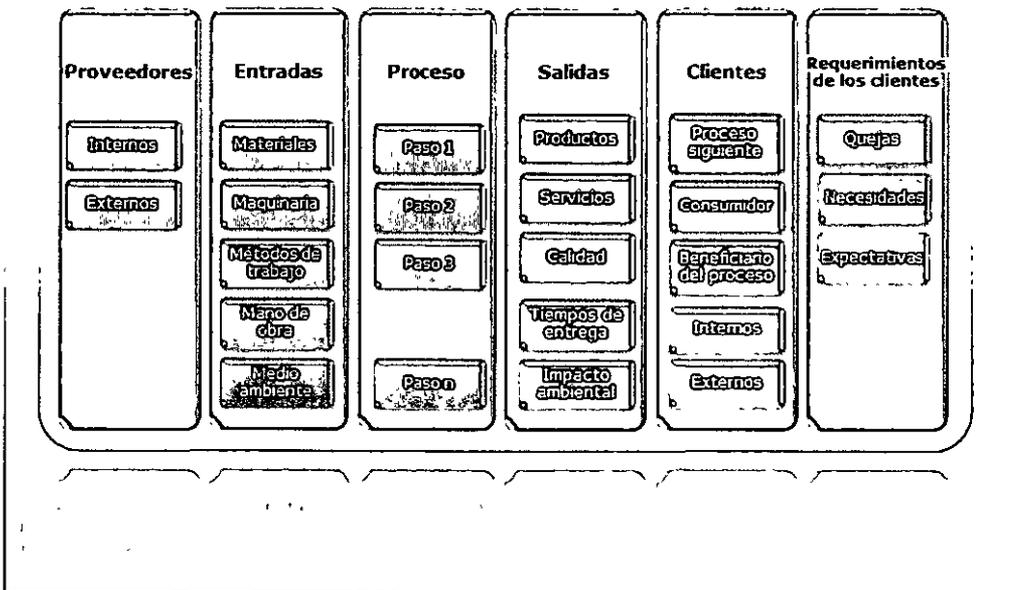
Su propósito es tener una visión general, identificar las fronteras (inicio/final) y crear un entendimiento común acerca del proceso



MÓDULO VI

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

**SIPOC**



"SERVICIO AL CLIENTE EN LOGÍSTICA"

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO**SIPOC**

Proceso: Distribución		Dueño del proceso: Jefa de logística		Fecha: 17 de febrero del 2008	
PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESOS	SALIDAS	CLIENTES	
Empresa fletera	Vehículos	Recepción de productos	Producto terminado	Agencias	
Manufactura/ plantas	Pallets de producto	Almacenar producto			
	Vehículos	Despachar productos Transporte			
Agencias	Pallets de producto	Entrega			
	Reclamaciones	Servicio al cliente			

MÓDULO VI

**Mapeo de procesos**DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO **Mapeo de Procesos/ Diagrama de Flujo**

- Herramientas que hacen el proceso visible. Muestran:
  - La secuencia de los pasos
  - La relación entre pasos
  - El inicio y final de un paso

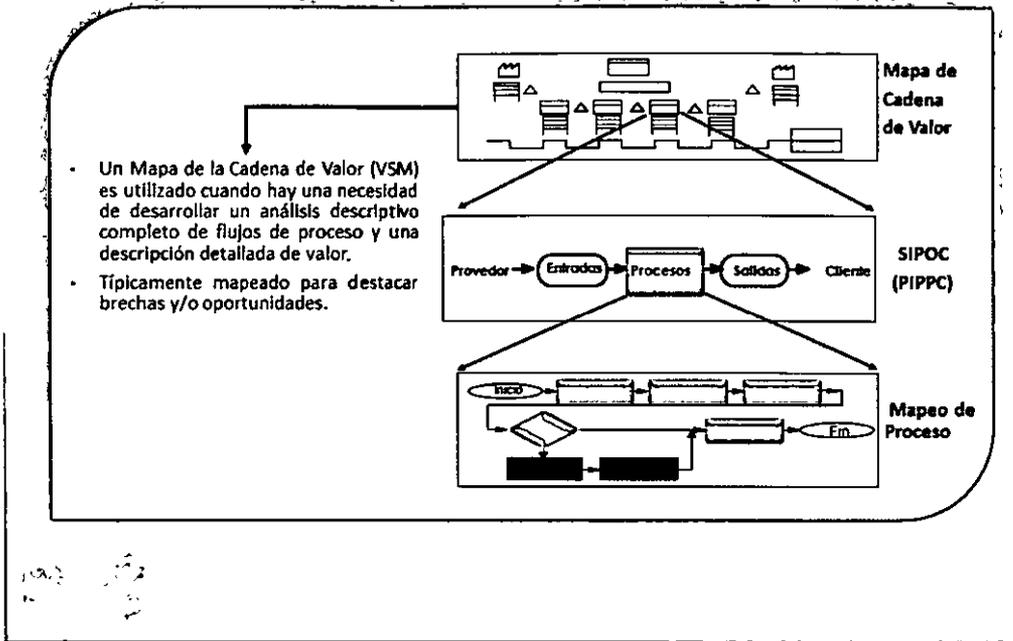
 **Proceso**

- Una serie repetitiva y sistemática de acciones u operaciones donde una entrada es utilizada para lograr un resultado, que es un producto, un servicio o el logro de un objetivo definido

"SERVICIO AL CLIENTE EN LOGÍSTICA"

Mapeo de procesos

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

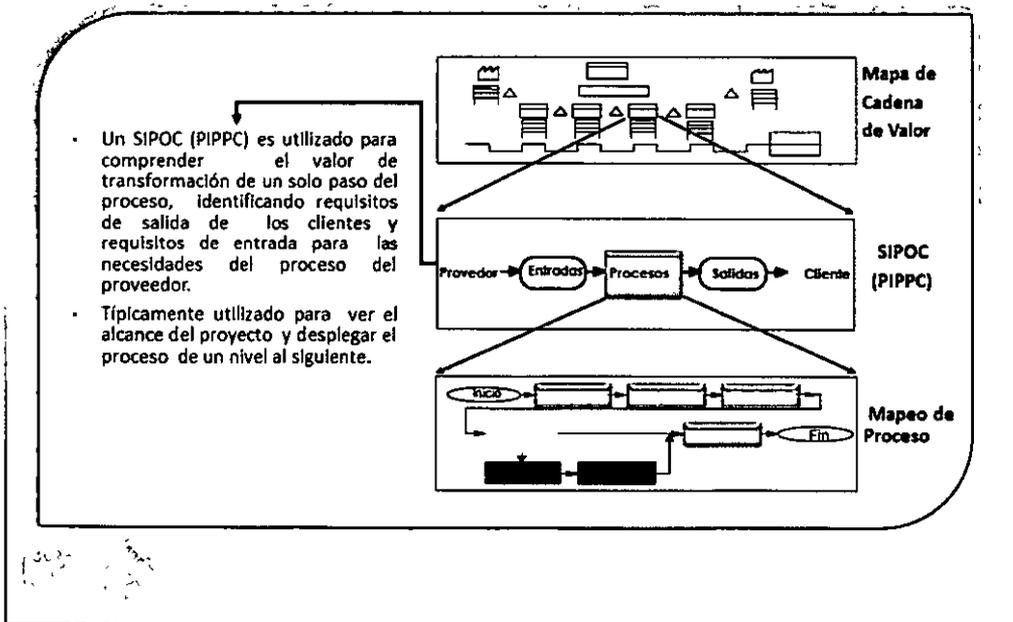


MÓDULO VI

"SERVICIO AL CLIENTE EN LOGÍSTICA"

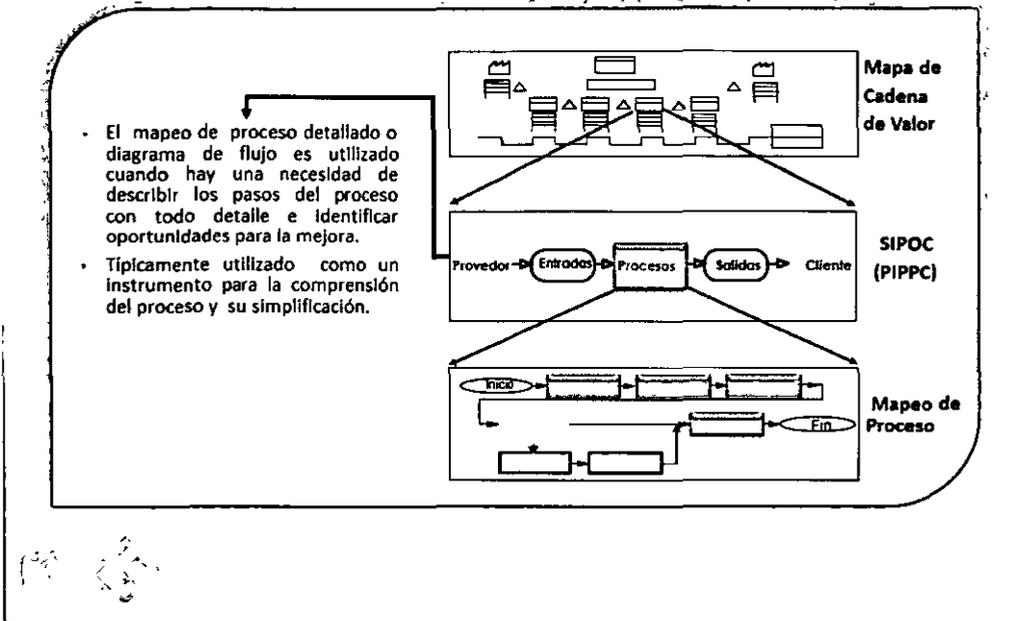
Mapeo de procesos

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO



**Mapeo de procesos**

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO



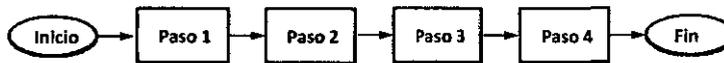
MÓDULO VI

“SERVICIO AL CLIENTE EN LOGÍSTICA”

**Mapeo de procesos**

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

Un diagrama de flujo básico muestra los pasos de un proceso en secuencia.

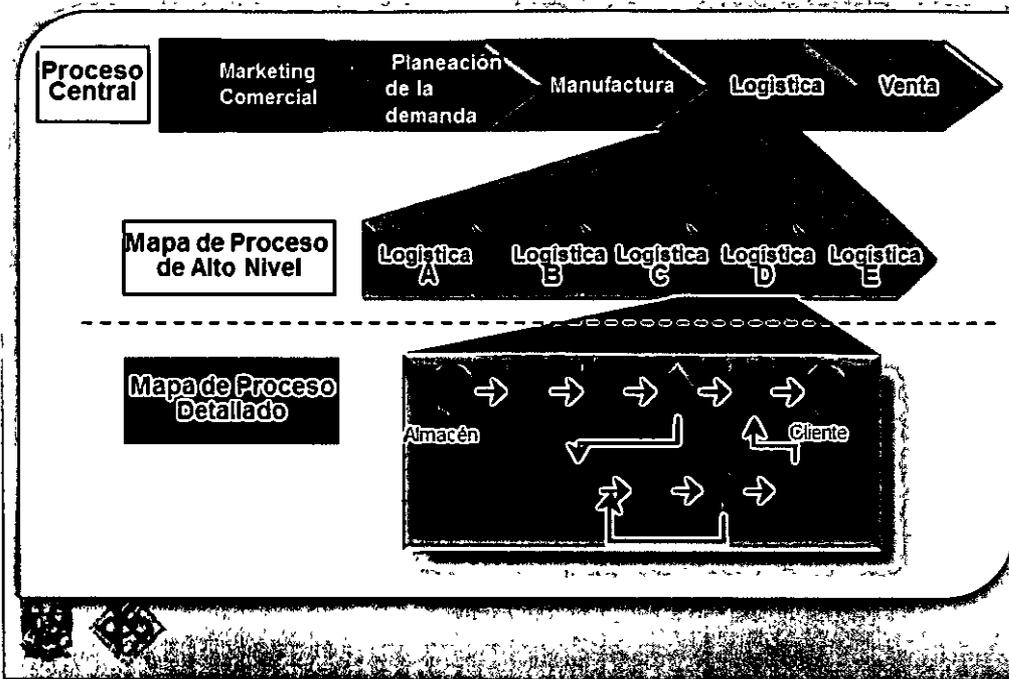


Para comprender la situación actual con suficiente detalle, se puede encontrar que se necesita un diagrama más detallado.

- El nivel de detalle varía dependiendo de la necesidad y la circunstancia.
- La información adicional puede ser escrita bajo cada paso.
- Es importante identificar los cuellos de botella así como errores e ineficacias que ocasionan problemas en el proceso.

Mapeo de procesos

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO



MÓDULO VI

"SERVICIO AL CLIENTE EN LOGÍSTICA"

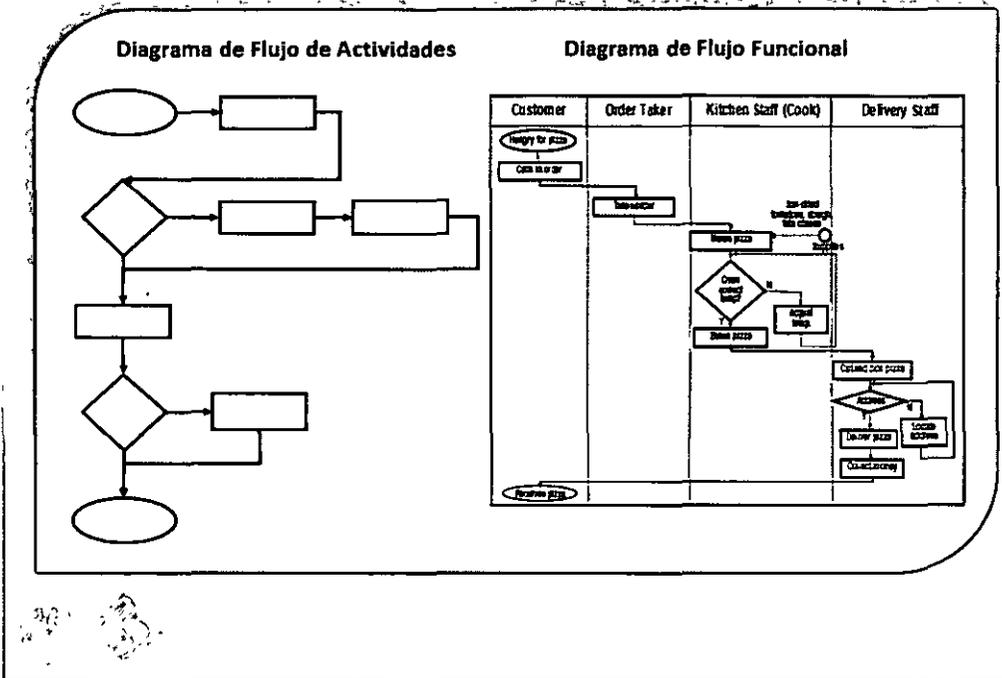
DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

Símbolos de diagrama

	Una elipse muestra el comienzo y el fin del proceso.
	Un rectángulo representa una actividad – contiene un principio de declaración que inicia con un verbo.
	Una flecha indica la dirección principal del flujo de una actividad a otra de manera secuencial. Una sola dirección es permitida por actividad.
	Un diamante significa una decisión. Generalmente, dos direcciones surgen de una decisión—significan respuestas "Si" y "No" a una pregunta indicada dentro del diamante.
	Un círculo con una letra o número simboliza la continuación del diagrama de flujo
	El círculo de con la letra Y o X representa la ubicación de un resultado (Y) o el valor (X) indicadores.
	Un pequeño círculo con una flecha representa la entrada de una fuente exterior como proveedor.

Diagramas de flujo

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO



MÓDULO VI

"SERVICIO AL CLIENTE EN LOGÍSTICA"

Diagrama de flujos de actividades

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

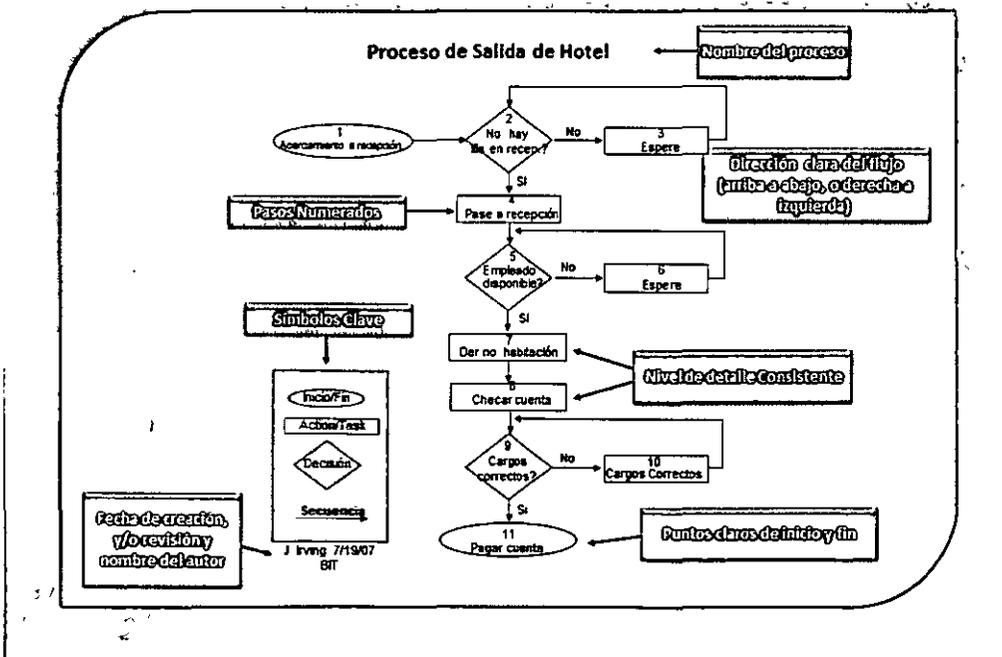
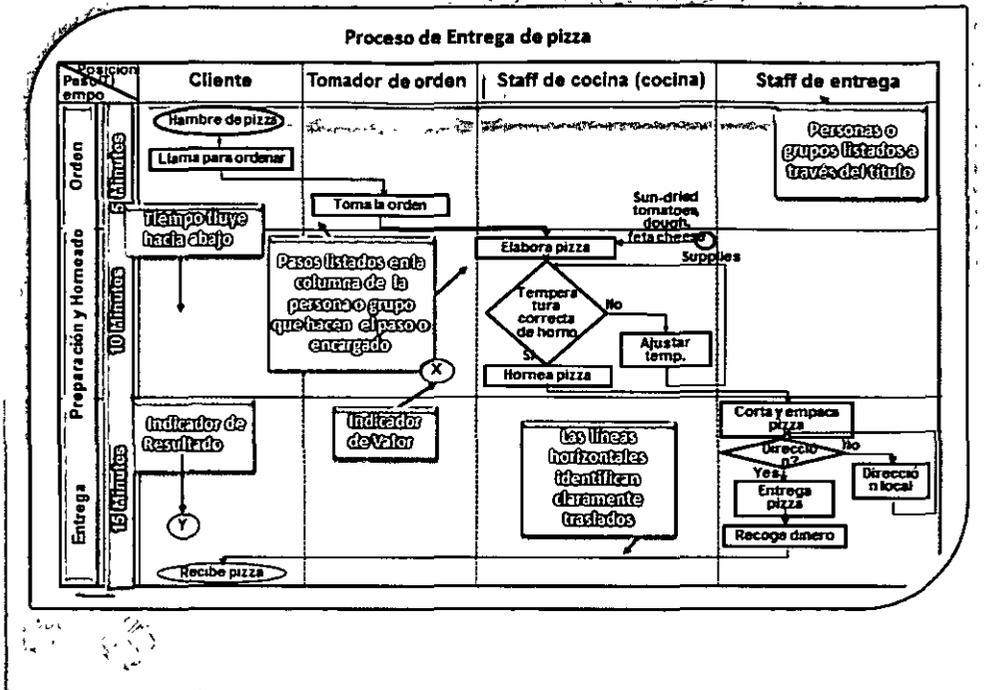


Diagrama de flujo funcional

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO



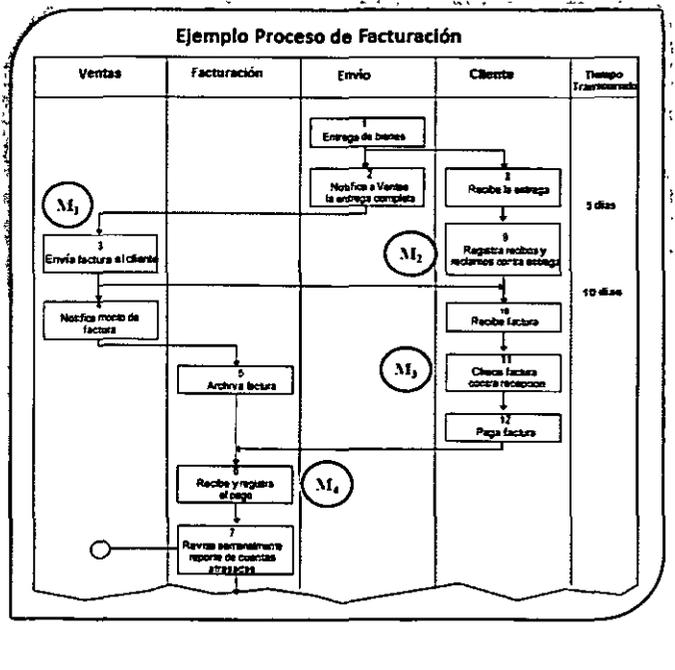
MÓDULO VI

"SERVICIO AL CLIENTE EN LOGÍSTICA"

Diagramas de flujo

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

- ❑ Los mapas ayudan a identificar dónde reunir los datos.
- ❑ Los círculos M muestran dónde un equipo de proyecto puede reunir los datos en el proceso para identificar problemas de proceso, oportunidades y factores causales



## Mapa de procesos

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

- ❑ **Pasos de acción para Lluvia de Ideas**
  - Anote estas en un *post-it* o rotafolio
  - Asegúrese de incluir los pasos que ocurren cuando las cosas van mal
- ❑ **Arregle los pasos en secuencia**
  - Sea consistente en la dirección del flujo. El tiempo siempre debe fluir de arriba a abajo, o de izquierda a derecha
  - Use los símbolos del diagrama de flujo apropiados
- ❑ **Verificar pasos perdidos o puntos de decisión.**

Al crear un diagrama de flujo, trabaje con un grupo para conseguir múltiples puntos de vista.



## Bibliografía

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

- Ballou, R.H. Logística y Administración de la Cadena de Suministro.
- Simchi-Levi, D. et al (2008). Designing and Managing the Supply Chain (3/e); McGraw-Hill.
- Simchi-Levi, D. (2010). Operations Rules; The M.I.T. Press.
- Chopra, S. y P. Meindl (2007). Supply Chain Management (3/e); Pearson.
- Gattorna, J. (2010). Dynamic Supply Chains (2/e); Prentice-Hall.
- Fawcet, S. et al (2007). Supply Chain Management; Pearson.
- Bolstorff, P. (2010). Supply Chain Excellence; Amacom.