

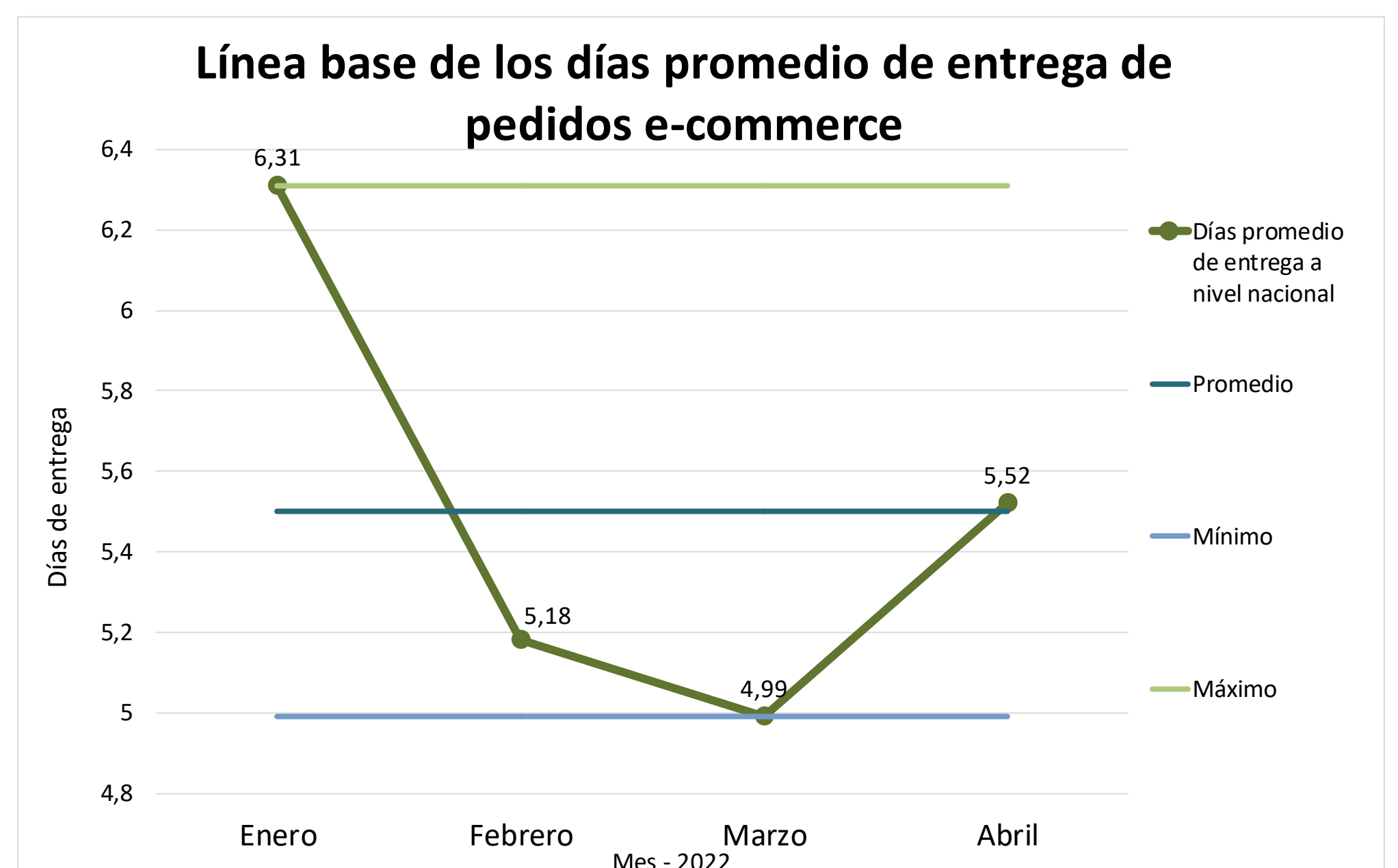
Reducción de tiempos de entrega de pedidos de comercio electrónico

PROBLEMA

La empresa reporta altos tiempos promedio de entrega para los pedidos e-commerce del departamento de ventas en línea de enero a mayo de 2022, los que toman un promedio de 5.5 días cuando la competencia registra hasta 3 días en promedio para la entrega de sus pedidos online.



$Y = \text{Tiempo de entrega promedio [días]}$



OBJETIVO GENERAL

Reducir los tiempos de entrega de pedidos e-commerce de 5.5 días en promedio a 3.88 días en promedio a partir de junio a septiembre de 2022.



PROPUESTAS



Comunicación automática al cliente del estado del pedido por email o por mensaje

Reporte vía mail con el listado de los pedidos hechos a los proveedores y su estado actual



Actualización del inventario por parte del proveedor

Reporte vía mail de pedidos despachados desde el centro de distribución al local



Selección de sucursales con despacho realizado por logística externa

RESULTADOS

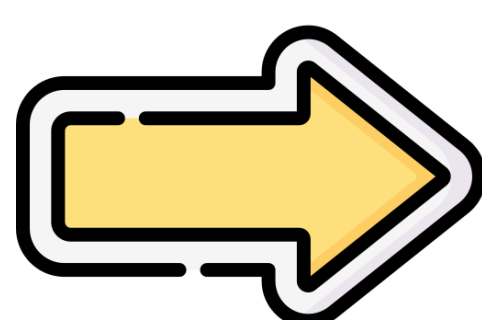
27 de 250 sucursales con baja frecuencia de despacho y con alta demanda de pedidos online con entrega de logística externa sustituyendo al despacho del centro de distribución:

Promedio de los tiempos de entrega	Antes	Después
Sucursales seleccionadas	5,6 días	3,5 días
Todas las sucursales	6,5 días	6,1 días

Reducción de un 35% en los tiempos de entrega de las sucursales

Reducción de un 6% en los tiempos de entrega a nivel general

Aumento de las órdenes entregadas dentro de la promesa de entrega



639 órdenes disminuyeron su tiempo de entrega entre 3 y 4 días

Disminución de la carga laboral en el centro de distribución y en el control realizado por el personal de las sucursales

CONCLUSIONES

- Con la simulación se logró una reducción del 35% en los tiempos de entrega de las sucursales seleccionadas.
- La implementación de las soluciones propuestas es viable ya que solo utiliza recursos existentes en la compañía.
- La implementación de la reportería ayudará al personal a tener un mayor control en las órdenes a los proveedores y en los pedidos despachados, evitando órdenes sin stock y órdenes sin cerrar por el retraso de la llegada del cliente.