

[STUDYCASE]



Avon Corporation transformó su canal de logística inversa con Manhattan Associates

La satisfacción de las representantes de ventas con las Eevoluciones e-Z ahora es de 90% de aprobación, cuando antes era del 40%. El proceso de devoluciones en total se redujo de 60 días a nada más una semana.

UN ONEROSO SISTEMA DE DEVOLUCIONES RETA LA PROMESA DE “DEVOLUCIONES SIN COMPLICACIONES”

Avon, el vendedor directo líder a nivel mundial en productos de belleza, vende a mujeres en todo el mundo a través de una red global de representantes de ventas, incluyendo 600,000 sólo en los Estados Unidos. Gran parte del atractivo de su modelo de ventas es la policía de devoluciones “sin preguntas”. Las representantes pueden asegurar a sus clientes que su dinero será reembolsado íntegramente si devuelven un producto por la razón que sea.

La empresa se dio cuenta de los obstáculos en su proceso de devolución que hacían difícil cumplir la promesa de “devoluciones sin problemas” a sus representantes. Las devoluciones frecuentemente tardaban dos meses en procesarse. La merma

y la pérdida de producto a través del canal de logística inversa causaron un incremento importante en el descontento de los clientes. Asimismo, problemas relacionados con los precios basados en campañas a veces hacían difícil saber cuánto dinero reembolsar cuando al producto se le habían aplicado varios descuentos durante el año.

El presidente de Avon North America decidió que la empresa invirtiera en una solución de devoluciones que transformara el proceso de logística inversa para mejorar de manera dramática la satisfacción de clientes y representantes.

GESTIÓN DE LOGÍSTICA INVERSA RESUELVE AMBOS RETOS DEL SISTEMA DE DEVOLUCIONES DE AVON

Avon realizó una búsqueda a conciencia y escogió la solución Gestión de Logística Inversa de Manhattan,



en parte gracias al diseño flexible de la misma. Avon se enfrentaba a retos tanto de ingreso como de procesamiento. La empresa implementó primero la funcionalidad de ingreso de la solución para resolver los problemas inmediatos de cara al cliente, para después dirigirse a los problemas dentro del centro de devoluciones.

SISTEMA NUEVO COTEJA DEVOLUCIONES CON FACTURAS ORIGINALES EN LÍNEA SIMPLIFICANDO EL PROCESO DE DEVOLUCIÓN

Miles de representantes Avon ingresan al sitio web YourAvon.com todos los días para conducir varios trámites de su negocio, incluyendo devoluciones. La naturaleza camaleónica del componente de ingreso de la Gestión de Logística Inversa hizo fácil configurarlo de manera similar al aspecto de la página maestra.

En el sitio web, los representantes buscan sus pedidos anteriores de los productos que desean devolver. La estrecha integración entre la Gestión de Logística Inversa con el Sistema de Gestión de Pedidos de Avon permite a los representantes ver sus facturas anteriores. De esta manera, pueden asegurar que las cantidades y los precios de las devoluciones sean los mismos que los de compras anteriores.

Una vez que la representante ha seleccionado los productos a devolverse, el asistente de envíos le permite configurar un embarque de devolución e imprimir etiquetas de envío con los requisitos del transportista. Avon ofrece una variedad de transportistas a través de Gestión de Logística Inversa, prepagados por la empresa, y el costo de envío se deduce de cualquier reembolso que se deba a la representante.

Avon asume la responsabilidad por la devolución una vez que es

escaneada. Gestión de Logística Inversa rastrea constantemente el paquete durante el viaje al centro de devoluciones. Esto reduce la cantidad de paquetes extraviados y el centro de devoluciones tiene varios días de aviso en cuanto al volumen de devoluciones esperadas.

LAS REPRESENTANTES DE VENTAS REPORTAN SATISFACCIÓN DEL 90% AL DISMINUIR EL PROCESO DE DEVOLUCIÓN A SÓLO UNA SEMANA

A partir del lanzamiento de la fase piloto de su programa “e-Z Returns” y durante el lanzamiento nacional, Avon recibió opiniones muy favorables de su fuerza de ventas. Las usuarias encuestadas durante clínicas de mercadotecnia detalladas sobre el funcionamiento y desempeño del sistema le dieron una calificación de 90% de aprobación, que antes había sido de 40%.



Además de las felicitaciones de parte de una fuerza de ventas satisfecha, Avon también obtuvo beneficios de un proceso de devolución más simplificado y automatizado. Se puede abrir, escanear y procesar un porcentaje mucho mayor de paquetes devueltos puesto que el nuevo etiquetado localiza de inmediato las facturas y elimina laboriosas búsquedas manuales. El resultado es que el proceso de devolución, que antes tomaba más de 60 días, ahora sólo tarda una semana.

Las representantes de ventas reciben crédito inmediato por sus devoluciones en vez de tener que esperar dos semanas. Y porque Avon sabe con días de anticipación cual será el volumen de devoluciones, también puede asignar recursos laborales más efectivamente. Avon espera que la eficiencia operativa interna de su centro de devoluciones aumente por lo menos 30% con la nueva solución. ■

Manhattan Exchange 2014 reúne a líderes de logística para enfrentar la era del comercio omnicanal

Manhattan Associates, líder mundial en soluciones para la cadena de suministro, y su socio comercial Logística de México, S.A. de C.V., reunieron a más de doscientos detallistas, mayoristas y fabricantes, para exponer una serie de temas relacionados al desarrollo del comercio omnicanal.

La conferencia magistral estuvo a cargo de la doctora María Rey-Marston, CEO de Periphery Labs, Inc. y asesora senior en MRM & Partners LLP, quien expuso las razones por las cuales los comercios deben implementar las tecnologías que les permita acceder al nuevo modo de hacer negocio.

Oscar Valero, director senior para Latinoamérica de Manhattan Associates, opinó: “Las expectativas de los clientes en América Latina están transformándose rápidamente, esperan que las empresas se adapten a su estilo de vida conectado”, sostuvo Oscar Valero, director senior para Latinoamérica en Manhattan Associates. “Las empresas de la región deben evolucionar en sus cadenas de suministro para así entregar rentablemente cualquier producto por medio de cualquier canal, en cualquier momento y en cualquier lugar, todo a la vez que le brindan al cliente una experiencia excepcional y sin interrupciones”.

El Ing. José Ambe, director general de Logística de México, aseguró a los asistentes que México está posicionado para entrar al nuevo mundo del omnicanal y la implementación de soluciones tecnológicas es indispensable para enfrentar los retos que representa. Detalló las ventajas competitivas que tiene el país frente a países como China y Brasil, y enfatizó que Manhattan

Associates y Logística de México tienen las soluciones que necesitan las empresas mexicanas para la ejecución logística de clase mundial.

“Estamos listos,” puntualizó el Ing. Ambe, “con tecnología de clase mundial, implementada por consultores locales, hombro a hombro hasta entregar sistemas que pondrán a las empresas mexicanas en el primer nivel de competitividad”.

En Manhattan Exchange 2014 también se presentaron los resultados preliminares del estudio realizado de manera conjunta por Logística de México y el Instituto Tecnológico de Monterrey (ITESM). El Dr. Eric Porras Musalem, Director de Investigación del Centro de Innovación en Logística y Comercio del ITESM, dijo que el objetivo del estudio es entender la relación entre las capacidades logísticas de las empresas y su competitividad en el mercado mexicano. Entre las conclusiones destaca el que en gran medida los directivos consideran que las inversiones en cadena de suministro son un elemento crucial para la competitividad de sus empresas y que, aunque la mayor parte ellas tienen herramientas de colaboración con proveedores, existen áreas de oportunidad para mejorar en este rubro.

El Dr. Porras finalizó puntualizando que los empresarios mexicanos coinciden en que las inversiones en logística y cadena de suministro son importantes palancas para la competitividad, y que el mercado mexicano es parte del mercado global, por lo que el éxito depende de tener un desempeño de clase mundial, siendo la logística y la cadena de suministro elementos fundamentales para lograrlo.