



Alfredo Echevarría

Responsable de Comercio Electrónico
United Parcel Service





United Parcel Service, Inc.

**La Experiencia del Grupo UPS en
Logística Inversa**



Introducción....

La leyenda dice que a Henry Ford se le olvidó incluir la marcha atrás en el primer modelo de coche que fabricó.

Más de 90 años después, una nueva generación de innovadores están en peligro de repetir el mismo error.

Como más y más empresas descubren cada día, progresar en los mercados domésticos e internacionales requiere la habilidad de moverse a la inversa.

El término “Logística Inversa” hace referencia tanto a la gestión de retorno de la mercancía como a la devolución del crédito al cliente.





¿ Qué se entiende por Logística Inversa ?

Es el proceso de planificar, implementar y gestionar la eficiencia del flujo de las materias primas, procesos de inventariado, productos terminados e información, desde el punto de consumo al punto de origen con el propósito de recuperar el valor de la mercancía o el uso adecuado.





Rediseñando la Logística Inversa...

El sistema de gestión de las devoluciones puede suponer una pesadilla o una oportunidad de incrementar la satisfacción de los clientes.

Los factores que llevan a las empresas a rediseñar sus sistemas de devolución son:

- .- Cambios en los modelos económicos
- .- Ventajas económicas en el re-uso
- .- Protección del Medio Ambiente
- .- Efectos en la rentabilidad del producto

La Logística Inversa también incluye la gestión de las devoluciones producidas por roturas, estacionalidad, exceso de inventario, programas de reciclado y materiales peligrosos u obsoletos.





Errores comunes en la gestión de las devoluciones ...

La llegada de la mercancía es más rápida que la gestión de la devolución.

Exceso de artículos devueltos en los almacenes.

Falta de información en el proceso de devolución.

Devoluciones sin identificar o autorizar.

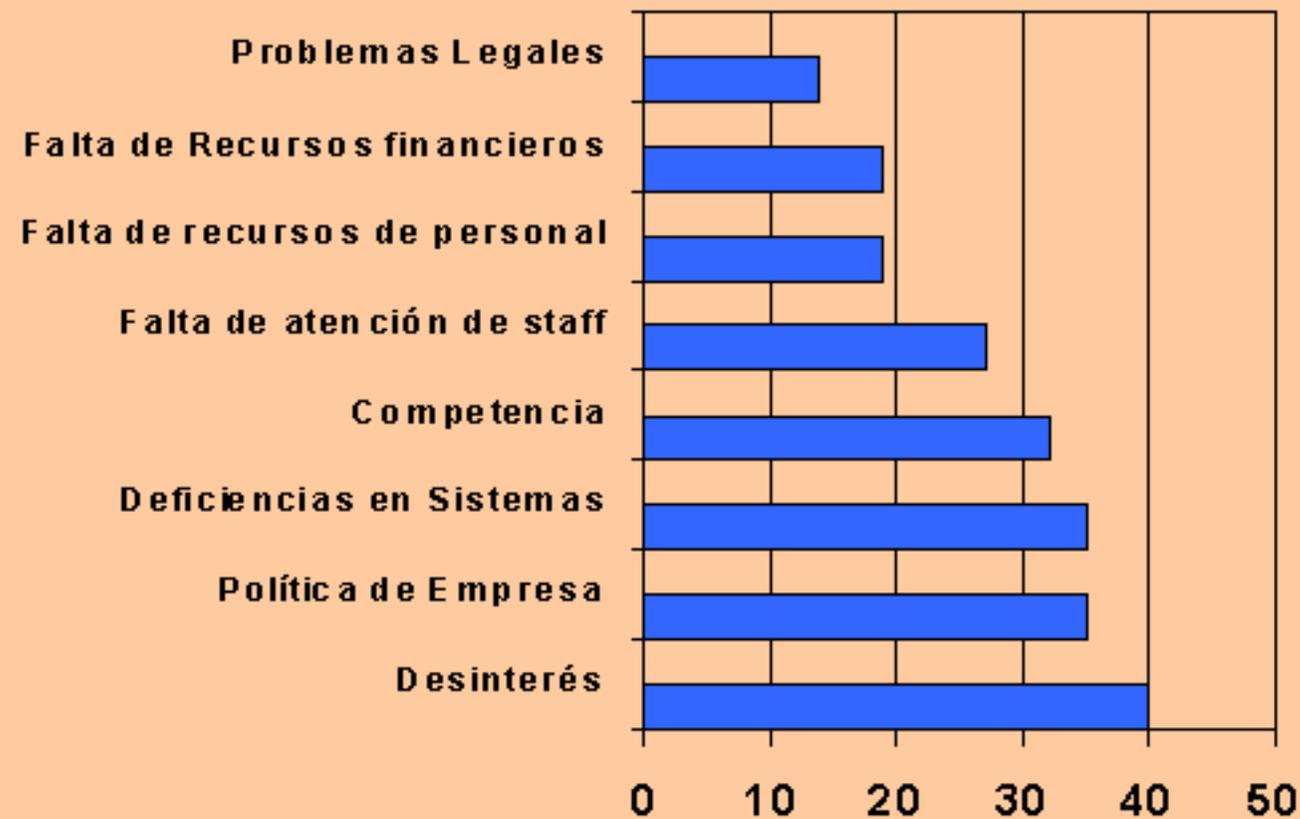
Costes desconocidos asociados al proceso de retorno.





Barreras del proceso ...

La mayor barrera a la implantación de la logística inversa reside en el desinterés de la dirección.



Fuente: Consejo Ejecutivo de Logística Inversa.





Preguntas Frecuentes del proceso de gestión de devoluciones ...

- ¿ Cuánto presupuesto se va a asignar ?.
- ¿ Con qué recursos de personal contamos ?.
- ¿ Quién va a gestionar de forma proactiva el proceso ?.
- ¿ Quién va a atender a los clientes ? ¿ Gestión interna o externa ?
- ¿ Quién desarrollará las herramientas necesarias de atención al cliente ?.
- ¿ Incluirán instrucciones detalladas del proceso de devolución en todos los envíos ?.
- ¿ Quién decidirá dónde y cómo se tiene que enviar la mercancía devuelta ? ¿ Nosotros o el cliente ?

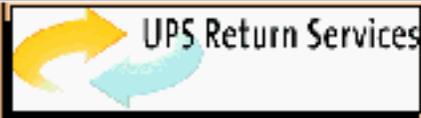




Preguntas Frecuentes del proceso de gestión de devoluciones ...

- ¿ Incluirán etiquetas especiales para la devolución en todos los pedidos ?.
- ¿ Qué tipo de formación se va a ofrecer a los clientes sobre políticas de devolución o reciclaje ?.
- ¿ Cómo se gestionarán y comunicarán los cargos por el servicio de transporte de la devolución ?.
- ¿Cuál será el resultado si el cliente calcula de forma incorrecta el peso o clasificación de la mercancía ?.
- ¿ Cada cuánto tiempo mejorará los servicios de devolución ?, ¿Cuál será la forma de comunicárselo a los clientes ?





Factores que suponen costes en el proceso de devolución ...

Identificación de la causa.

Gestión de la autorización.

TRANSPORTE



Entrega de la mercancía por parte del cliente.

TRANSPORTE



Transporte principal.

TRANSPORTE



Mover el producto hasta el centro de logística.

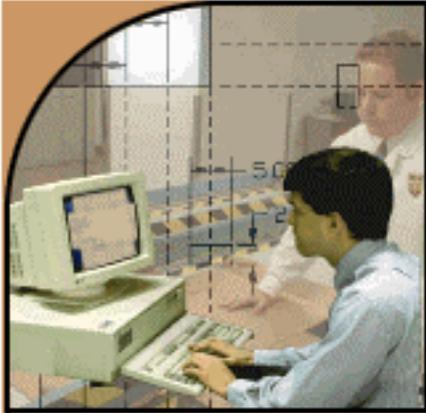
Disposición del Producto.

TRANSPORTE



Devolución de costes o reemplazamiento de la mercancía.





Gestión de las devoluciones de las exportaciones ...

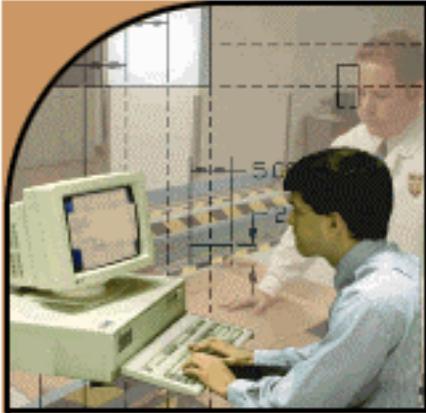
Cuando las empresas necesitan gestionar la devolución de exportaciones, la logística inversa se convierte en un proceso más complejo aún.

La complejidad desalienta a demasiadas compañías para ocuparse de la gestión de las devoluciones.

En muchas ocasiones el coste del transporte, sobrepasa el beneficio obtenido en la reintegración del producto en nuestros sistemas.

Sólo en el supuesto de que podamos recuperar algo de valor sobre la mercancía retornada, por encima del coste del transporte, hace posible la idea de exportar nuestras mercancías.





Aspectos a tener en cuenta ...

Documentación : Los trámites aduaneros tanto en origen como en destino pueden hacer imposible la devolución.

Legislación : Cuando los productos a retornar deben observar unas normas especiales para su repatriación en el país de origen o de destino.

Valoración : Cuando se importan artículos devueltos se suele declarar el valor del producto usado, aunque en algunos países se obliga a declararlo por su valor original.

Reemplazamiento : Antes de prometer la inmediata reposición del artículo hay que asegurarse que las normas de importación en el país de destino lo permite (en especial en sudamérica).



Gestión externa de Logística Inversa ...

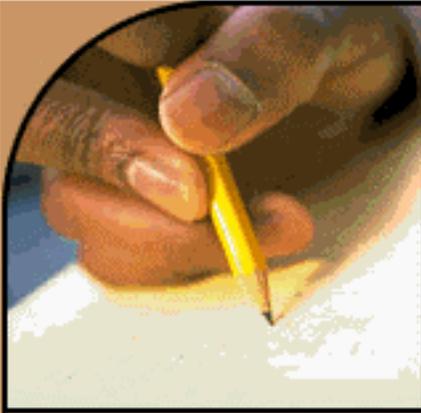
Ante todas estas cuestiones las empresas optan por externalizar la gestión de las devoluciones.

A menudo estas compañías externas desarrollan las actividades de logística inversa mejor, ya que los clientes descubren una reducción de las tareas administrativas.

En función de las necesidades del cliente, la empresa externa puede almacenar la mercancía por un periodo, devolverlo al fabricante o a cualquier otro punto determinado.

El hecho de gestionar las devoluciones de forma externa no significa una abdicación de las responsabilidades.

La calidad ofrecida por las empresas especialistas, por ejemplo sus sistemas de software, aseguran el incremento de satisfacción del cliente.





La actualidad de UPS ...

Como se ha visto, el Transporte es uno de los elementos más importantes en el proceso de devoluciones.

La recogida y gestión de los artículos devueltos por clientes o proveedores supone en el mejor de los casos una molestia. Si además se gestionan incorrectamente, su relación con ellos puede deteriorarse.

El 80 % de las necesidades de servicios de devolución exigen un plazo de uno a siete días.

UPS pone en juego todos sus recursos para crear y desarrollar una gama de servicios de devolución fiables y fáciles de organizar que permitirán a los clientes de UPS recuperar mercancías de sus propios clientes.





Servicios de Devolución UPS ...

Los servicios de Devolución UPS ofrecen diversas soluciones y están diseñados para toda clase de negocios independientemente de su tamaño..

Estos servicios emplean nuestra potente infraestructura tecnológica. Por ejemplo, puede asignar sus propios números de referencia a cada artículo devuelto, vinculándolo directamente a sus propios sistemas internos.

Los servicios ofrecidos por UPS son los siguientes:

UPS Devolución Plus 1 intento

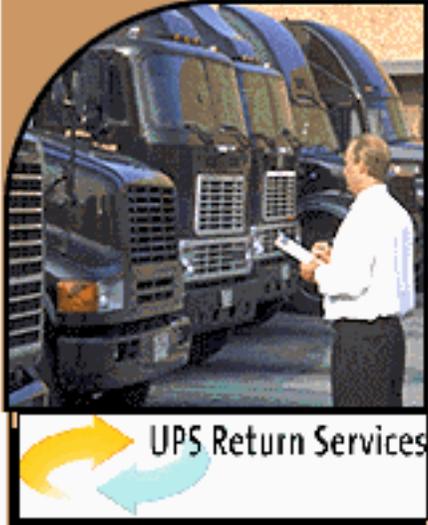
UPS Devolución Plus 3 intentos

UPS Etiqueta de Devolución Impresa

UPS Impresión y Envío por correo de etiqueta de devolución.

UPS Servicio de Devolución Autorizado





UPS Devoluciones Plus ...

El Centro UPS situado en el lugar del usuario final imprime la documentación (etiqueta y recibo), a partir de la información que el cliente de UPS ha facilitado, y organiza la recogida para el siguiente día laborable .

Con este servicio , un conductor de UPS llevará la etiqueta de devolución hasta la dirección de recogida de su cliente dentro de la UE.

Si el conductor no puede recoger el paquete en el primer intento, dejará la etiqueta en el domicilio. Su cliente sólo tendrá que adherir la etiqueta en el paquete y llevarlo a un punto de recogida UPS o ponerse en contacto con UPS para concertar la recogida..





UPS Etiqueta de Devolución Impresa ...

Con esta opción el cliente de UPS imprime la etiqueta de devolución en su sede y a continuación decide si quiere que dicha etiqueta se incluya en el envío original o si prefiere remitirla al usuario final por separado .

Si el usuario final tiene que devolver el paquete, debe colocar en éste la etiqueta y llamar a continuación a UPS para solicitar la recogida o depositarlo en un centro de recogidas UPS o Express Shop.

El paquete puede devolverse a la dirección del cliente o a la dirección de un tercero que indique el cliente.





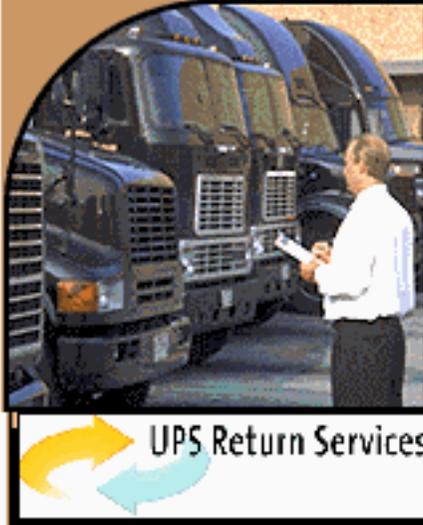
UPS Impresión y Envío por Correo de Etiqueta de Devolución ...

UPS imprime y envía las etiquetas por el cliente. Esto resulta útil en diversas circunstancias incluyendo entre otras la devolución de productos dentro de la UE.

Es un servicio adecuado para devoluciones no urgentes, donde sus clientes recibirán las etiquetas en un plazo de 3 a 8 días laborables.

Después de adherir las etiquetas a sus artículos, pueden llevar los paquetes al punto de recogida o ponerse en contacto con UPS para concertar la recogida.





UPS Servicio de Devolución Autorizado ...

Este servicio se ha creado para cubrir las necesidades de los clientes con volúmenes elevados cuando los bultos presentan características uniformes (toner de impresoras).

Se basa en un contrato firmado entre UPS y el cliente, por el cual se acuerda una tarifa uniforme por bulto devuelto así como un valor máximo por bulto. La tarifa uniforme ayuda a predecir los costes de devolución.

El cliente de UPS recibe las etiquetas en su sede y las coloca dentro del envío original. Con ello agiliza el proceso de devolución y reduce los costes.

El usuario final, después de adherir las etiquetas a sus artículos, puede llevar los paquetes al punto de recogida o ponerse en contacto con UPS para concertar la recogida.



UPS Devoluciones en la Web ...

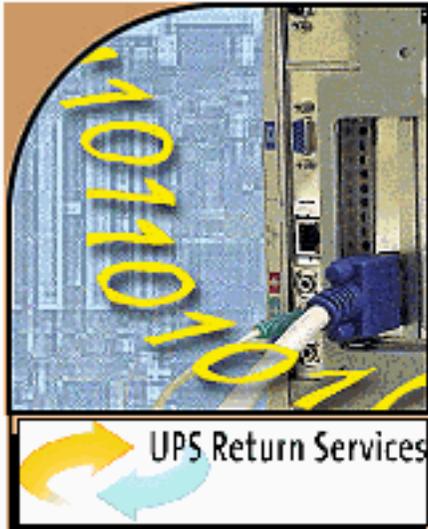
Para activar el proceso de devoluciones, su cliente iría a su propia página web y realizaría la petición de devolución, autorizada conforme a su política empresarial.

Después de la autorización, se enviaría una etiqueta de devolución, bien a través del navegador del cliente o por e-mail.

UPS Devoluciones en la Web, enviaría asimismo un e-mail a todas aquellas personas involucradas en el proceso de devolución.

El cliente imprimiría la etiqueta desde su ordenador, la adheriría al paquete o concertaría la recogida con UPS.

En menos de 5 minutos, el cliente podría tener preparada la devolución.





UPS Y BUY.COM ...

Buy.com es una megatienda on-line que ofrece una de las más amplias ofertas de productos en la web. En total gestionan más de 950.000 artículos, disponibles a través de 11 portales unidos entre sí.

Buy.com está diseñada para facilitar la compra en Internet, permitiendo el seguimiento de los paquetes desde que sale de sus almacenes hasta que llega al usuario final, entre otras funciones.

Buy.com ha sido elegida por la revista Forbes, como la mejor empresa en productos electrónicos y ordenadores de Internet.

Buy.com eligió el servicio UPS Devolución Autorizado para gestionar su proceso de devoluciones, permitiendo que enviase una etiqueta de envío pre-pagado a sus clientes





UPS Y BUY.COM ...

Buy.com mejoró sus servicios incluyendo el servicio UPS Devoluciones en la Web, integrando el servicio con sus propios sistemas on-line, permitiendo que los clientes gestionasen las devoluciones, directamente desde la propia página de Buy.com

Este servicio ha reducido las llamadas realizadas al call center de Buy.com, para las solicitudes de devoluciones. Ha reducido los plazos de devolución, proceso muy importante en cualquier e-commerce.

El servicio ofrecido por UPS, no sólo ha mejorado las cuestiones operativas, sino que ha proporcionado una reducción de costes permitiendo optimizar los recursos propios de buy.com, a la vez de aportar una total visibilidad al proceso de devolución.



Your pre-paid shipping label - Message (HTML)

File Edit View Insert Format Tools Actions Help

Reply Reply to All Forward

From: returns@buy.com
 To: Monteleone Joe (ERX2JXM)
 Cc:
 Subject: Your pre-paid shipping label

4 LBS 1 OF 1

USA MONTELEONE
 3049Y 539-7436
 30 CENTERFR SE
 AL CO VIEJO CA 92358-0300

ARS

SHIP TO:
 BUYCOM
 1395 S LYON RM C
 SANTA ANA CA 92705

Sent: Thu 9/14/00 11:06 AM

Dear [Joe Monteleone](#),

Here is a link to your pre-paid shipping label.

Simply click on the above link to display the label.

Thank you for shopping with us. We appreciate your business.
Sincerely,

buy.com
<http://www.us.buy.com>

CA 927 0-08




UPS GROUND
 PACKING # 12 4X1 1X5 OF 0116 /S15



BILLING AUTHORIZED RETURN SERVICE
 DESC: buy.com return service

REF 1: ORDER: 8158499
 REF2: RMA: 323530

TDC 5.0 WinLabel 5.0 2/16/99

www.us.buy.com/Server/buycom/Links/27858.html

Instructions for printing and using the label.

3 Uso de referencias en el proceso

1 Selección de producto

2 Selección de sub-producto

4 Up-load & 1 día (1 y 3 Intentos Returns Plus)

MAKSER golf - Microsoft Internet Explorer provided by United Parcel Service
MAKSER golf - Microsoft Internet Explorer provided by United Parcel Service

File Edit View Go Favorites Help

Address <https://www.makserusa.com/ncide.htm> Links

Back Forward Stop Refresh Home Search Favorites History Channels Fullscreen Mail Fonts Print

MAKSER Golf

Shopping bag Free Shipping Makser flash tour **UPS Shipment Tracking**

UPS Shipment tracking

Please enter your order number below and select the track button.



TRACK

You can see at a pop-up window from UPS web site the situation of your order.
Remember that Makserusa is secure web site. You always can see the gold padlock on the bottom left of the screen.

THAWTE
Authentic Site
Secured by SSL

Done

Start Exploring - D:\7rns Microsoft Excel - e4 Inbox - microsoft Outlook MAKSER golf - ... Microsoft PowerPoint

FS 3:01 PM



United Parcel Service, Inc.

Délo por Hecho