



Logística y Producción

Capítulo 11: Servicio al Cliente



Introducción

- La Cadena de Suministro y el Valor al Cliente:
 - Importancia de la percepción de valor de los clientes.
 - Preferencias de los clientes:
 - Variedad de productos.
 - Bajo costo.
 - Servicio de soporte.
 - Entrega rápida.

Capítulo 11: Servicio al Cliente # 2



Variedad de Productos

- ¿Cómo ofrecer variedad de productos?
 - Armar componentes al tener pedidos específicos.
 - Ejemplo: Dell.
 - Inventarios grandes en pocos centros de distribución (pooling).
 - Ejemplos: General Motors, Amazon.
 - Dar un conjunto fijo de opciones.
 - Ejemplo: Honda (opciones limitadas en sus autos).

Capítulo 11: Servicio al Cliente # 3



Precio y Marca

- El precio de los productos y el costo de los servicios son una parte esencial del valor del consumidor:
 - Cuando un item es commodity existe muy poca flexibilidad en el precio.
 - Wal Mart ha sido capaz de proveer mercadería a bajo costo superando a sus competidores.
- Otro factor en el precio es la marca de los productos:
 - La marca es garantía de calidad en la mente del comprador.
 - Por ejemplo, aún existiendo alternativas más baratas los consumidores están dispuestos a pagar más por envíos vía Federal Express.

Capítulo 11: Servicio al Cliente # 4



Medidas de Valor

- Medidas de valor de los clientes:
 - Nivel de servicio:
 - Depende de la calidad de la cadena y su costo.
 - Satisfacción del cliente:
 - Encuestas, lealtad (compras adicionales).
 - Medidas de performance de la cadena.



Medidas de Valor

Supply Chain performance measures:

Perspectives	Metrics	Measure
Supply Chain reliability	On time delivery	Percentage
	Order fulfillment lead time	Days
	Fill rate	Percentage
	Perfect order fulfillment	Percentage
Flexibility and responsiveness	Supply Chain response time	Days
	Upside production flexibility	Days
Expenses	Supply Chain management cost	Percentage
	Warranty cost as percentage of revenue	Percentage
	Value added per employee	Dollars
Assets/utilization	Total inventory days of supply	Days
	Cash-to-Cash cycle time	Days
	Net asset turns	Turns