

Estudio de Casos de logística: National Air Express

CASO DE ESTUDIO

NATIONAL AIR EXPRESS

1.-¿Sigue siendo útil la medida de productividad de embarques por día por camión?

Sirve pero no es lo mejor para la compañía, ya que si los atrasos siguen aumentando la compañía perderá credibilidad y a su vez clientes.

¿Existen alternativas que puedan ser efectivas?

Pues posiblemente el reducir en un cierto porcentaje la flota de camiones y cambiarlos pequeños busitos o motocicletas equipadas sería una buena opción, cabe mencionar que este tipo de vehículo se mueve con más facilidad en lugares con tráfico lento u horas pico, y existe un ahorro de combustible, porque como se menciona el pedido de personas individuales se genera casi a la hora de cierre, y la mayoría de los trabajos en EU terminan a las 5 pm provocando las horas pico, así se ahorrarían un tiempo muy preciado, ya que el camión por muy rápido que sea su volumen es grande y no fluye entre el tráfico, estos solo se usarían para pedidos grandes que la motocicleta no pueda cargar o para envíos y pedidos de empresas en cantidades grandes, así el tiempo que necesite el cliente para llenar los formularios o empacar no retrase tanto el transporte.

2.-¿Qué puede hacerse para reducir la variabilidad diaria de las solicitudes para recoger material?

Se puede modificar el formulario, en pre-llenado para más fluidez y mandarlo por correo electrónico [si es que no se manda], y agilizar el trámite, especificando hora de recolección, volumen, peso, y datos personales de el cliente y el destinatario, o crear un página web para recibir los pedidos o control de envíos, llenando los formularios por la web.

¿Puede esperarse que el chofer esté en varios lugares al mismo tiempo a las 5 pm?

No existe posibilidad que este al mismo tiempo en 2 lugares, pero si cuenta con un ayudante en vehículo alterno en el camión [llamase bicicleta, motocicleta, etc. montada en el camión] posiblemente podría estar la recolección no el chofer al mismo tiempo en otro lugar. También si se encuentra en un MALL donde existe varios locales se podría atender al mismo tiempo, teniendo un agente que verifique la carga y otro que retire el paquete.

3.-¿Cómo debemos medir el desempeño de recoger los paquetes?

Midiendo el tiempo de cada chofer o recolector que tarda en llegar a un destino, por medio de una encuesta enviada al cliente por email o verificar el tiempo de llegada y de salida por localizador global (GPS).

¿Son útiles los estándares en un entorno donde influyen el clima, el tráfico y otras variables aleatorias?

Claro que si, en todo momento el tiempo es valioso en empresas de mensajería y paquetería, pero son diferentes métodos los que se utilizan en climas fríos a los utilizados en climas calurosos, un ejemplo podría ser el tiempo en calentar el vehículo en clima frío va a ser 2, 3 o 4 veces mas tardío que en un clima caluroso, así que el tiempo en clima frío se reduce, otro es que el recorrido de los vehículos en climas fríos es mas lento (se debe tomar mas precaución al manejar para evitar accidentes o deslices por la nieve o atascos). y otro seria que el uso de motocicletas en climas fríos tendrían adaptaciones al chofer, ya que si aplicamos el mismo estándar y método que el utilizado en climas frescos el chofer tendría problemas de salud y ocasionaría perdida de tiempo a la empresa su recuperación.

¿Cree que otras compañías enfrenten problemas parecidos?

La mayoría de las empresas de mensajería que compiten con otras de su mismo rubro, siempre tienen problemas a resolver, pero al mismo tiempo se obtienen resultados favorables para cada una de ellas, ofreciendo a sus clientes un mejor servicio cada día mejor.