Samsonite

Gerencia de Logística - Chile

Logistica Samsonite Chile

Convención Anual

Gerencia Comercial

Octubre 2019

Agenda

- Servicio
- Indicadores
- Recepción
- Devoluciones
- Contactos

Samsonite
Gerencia de Logistica - Chile

Servicios / Objetivo

Por aquí conectamos mediante:
- Casilla Devoluciones.Chile@samsonite.com

2 Devoluciones

3 Contacto / Soporte

Por aquí conectamos mediante:
- Casilla logistica.chile@samsonite.com para temas de abastecimiento.
- Ticket vía Helpdesk (Mesa de ayuda) por diferencias en la recepción.

1 Abastecimiento

Aquí Medimos:
- Tasa Cumplimiento de plazo de entrega (On Time)
- Tasa de completitud de los pedidos (Fill Rate)
- Tasa de pedidos entregados completos (In Full)
- Tasa de pedidos perfectos (OTIF)

Nuestro Objetivo: Entregar pedidos completos, en perfectas condiciones y en tiempo.

Samsonite
Gerencia de Logística - Chile

Indicadores de Servicio del Abastecimiento

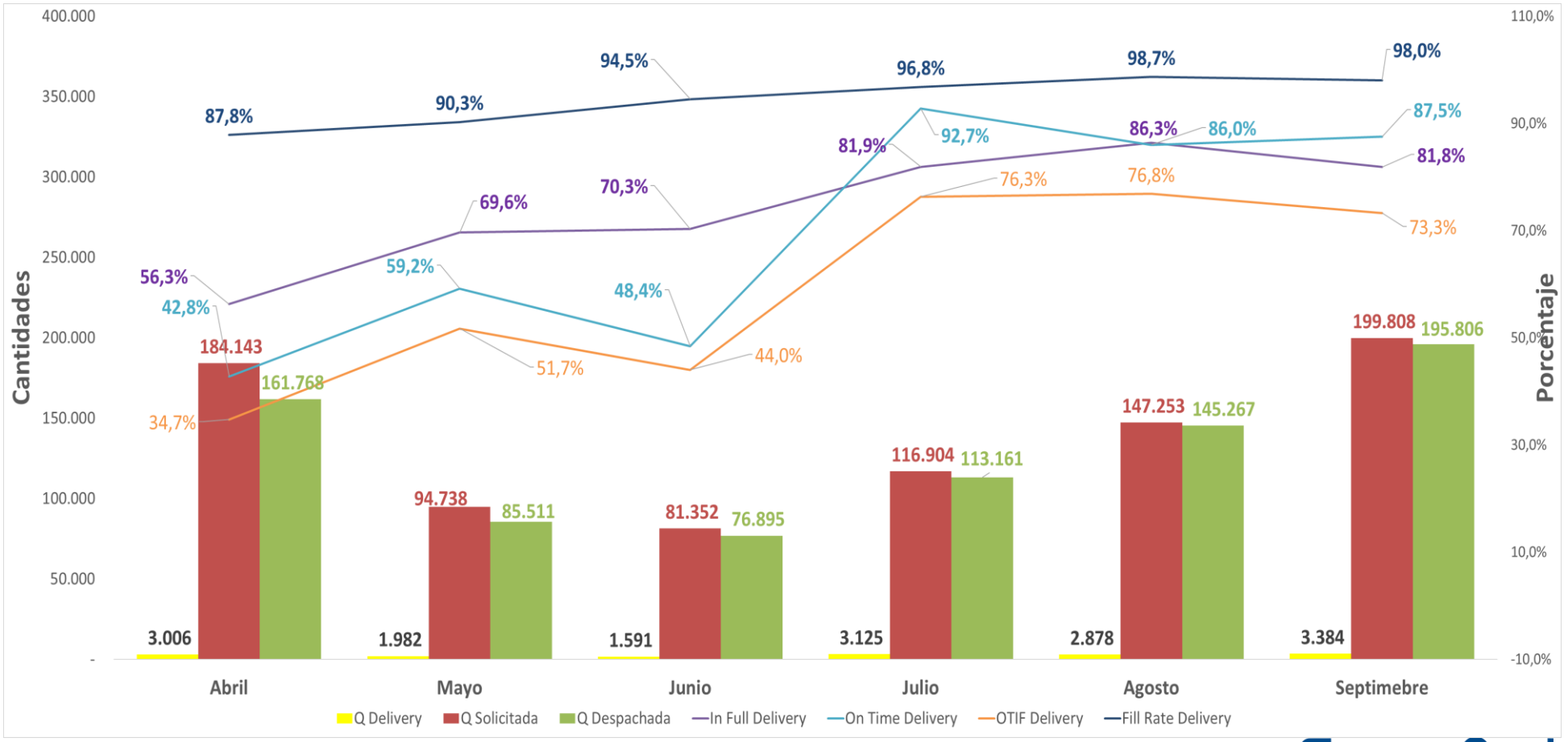
- **On Time (OT):** ¿Qué porcentaje de pedidos estamos **entregando** en el plazo comprometido?
- **In Full (IF):** ¿ Qué porcentaje de pedidos estamos **entregando** completos?
- **On Time In Full (OTIF):** ¿ Qué porcentaje de pedidos estamos **entregando** en plazo y completos?
- **Fill Rate (FR):** ¿Con que porcentaje de completitud se están entregando los pedidos?

Samsonite
Gerencia de Logística - Chile

Situación del Servicio Logístico

Evolución y Comparación Situación Abril v/s Septiembre

	Septiembre (Abril)
Actividad	200K (184K)
Fill Rate	98% (88%)
On time	88% (43%)
In Full	82% (53%)



Abril v/s Septiembre: "Mas actividad comercial, atendida con un mejor servicio logístico"

Samsonite
Gerencia de Logística - Chile

On Time (OT):

¿Qué porcentaje de pedidos estamos entregando en el plazo comprometido?

- *Los pedidos tienen un **compromiso de entrega** (Un plazo).*
- *Cada pedido es clasificado en:*
  - *Cumple Plazo (Entregado en tiempo)*
  - *No Cumple Plazo (Entregado atrasado).*
- *La suma de los pedidos que **cumplen plazo** es dividida por el total de pedidos.*
- *Todos los pedidos **tienen la misma relevancia**, independiente a su cantidad, tamaño, precio, distancia, etc.*

$$\text{On Time} = \frac{Pedidos\ Entregados\ en\ Plazo}{Total\ de\ Pedidos\ Solicitados}$$

Objetivos	
Mínimo Aceptable	85%
Objetivo	Sobre 95%

In Full (IF):

¿ Qué porcentaje de pedidos estamos entregando completos?

- *En los pedidos se solicita una **cantidad de productos** (demanda).*
- *Cada pedido es clasificado en:*
  - *Cumple Cantidad (Completo)*
  - *No Cumple Cantidad (Incompleto).*
- *La suma de los pedidos **completos** es dividida por el total de pedidos.*
- *Todos los pedidos **tienen la misma relevancia**, independiente a su cantidad, tamaño, precio, distancia, etc.*

$$\text{On Time} = \frac{\textit{Pedidos Entregados Completos}}{\textit{Total de Pedidos Solicitados}}$$

Objetivos	
Mínimo Aceptable	90%
Objetivo	100%

Samsonite
Gerencia de Logística - Chile

On Time In Full (OTIF u Orden Perfecta):

¿ Qué porcentaje de pedidos estamos entregando en plazo y completos?

- *En los pedidos se solicita una **cantidad y un plazo** (demanda y tiempo).*
- *Cada pedido es clasificado en:*
  - *Cumple Cantidad y plazo (Perfecto)*
  - *No Cumple Cantidad y/o Plazo (Imperfecto).*
- *La suma de los pedidos **completos y en plazo** es dividida por el total de pedidos.*
- *Todos los pedidos **tienen la misma relevancia**, independiente a su cantidad, tamaño, precio, distancia, etc.*

$$\text{OTIF} = \frac{\textit{Pedidos Completos y en Plazo}}{\textit{Total de Pedidos Solicitados}}$$

Objetivos	
Mínimo Aceptable	85%
Objetivo	Sobre 95%

Samsonite
Gerencia de Logística - Chile

Fill Rate (FR):

¿Con que porcentaje de completitud se están entregando los pedidos?

- *En los pedidos se solicita una **cantidad** (Demanda)*
- *A casa pedido se le mide completitud, dividiendo:*
  - *lo despachado*
  - *por lo solicitado.*
- *La suma de los pedidos **completos y en plazo** es dividida por el total de pedidos.*
- *Todos los pedidos **tienen la misma relevancia**, independiente a su cantidad, tamaño, precio, distancia, etc.*

$$\textbf{Fill Rate} = \frac{\textit{Unidades Despachadas}}{\textit{Unidades Solicitadas}}$$

Objetivos	
Mínimo Aceptable	98%
Objetivo	100%

Samsonite
Gerencia de Logística - Chile

Recepción de Mercadería en Tienda

- Revisión de Recepción
- Gestión de las Diferencias
- Documentos

Samsonite
Gerencia de Logística - Chile

Recepción

- ✓ Recepción de mercadería SIEMPRE debe ser revisada en **frente del transportista**.
- ✓ En Santiago se debe verificar que las **cajas plásticas** estén cerradas con **precinto foliado**.
- ✓ En regiones se debe verificar que la **bolsa dentro de la caja** esté cerradas con **precinto foliado**.
- ✓ **Los folios** de los precintos deben **coincidir** con el numero anotado en la **etiqueta de bulto**.
- ✓ Las **anomalías y las diferencias** detectadas deben ser **anotadas en la guía** y packing list.
- ✓ **Transportista debe firmar** guía y packing list con las **observaciones anotadas** en ellos.
- ✓ Si hay diferencias en la recepción, **debe recibirse todo** y los faltantes trasladarse a **bodega 1002**
- ✓ En toda recepción con diferencias siempre se debe **crear un ticket**.
- ✓ El Ticket creado debe contener siempre **copia de la guía digitalizada** firmada por transportista.
- ✓ El Ticket creado con evidente adulteración debe decir en el encabezado "**Facturación a Transporte**"
- ✓ El ticket creado por diferencias donde no hay adulteración debe decir **Ticket x Diferencias**.
- ✓ El plazo máximo para crear ticket por diferencias en recepción es **24 horas** desde la recepción.
- ✓ Se debe verificar que el **usuario** que crea ticket corresponde al **local de la recepción**.
- ✓ El tiempo del CD para solucionar ticket es de **72 horas hábiles**.
- ✓ En Santiago, las cajas azules se regresan en la próxima reposición de stock al CD

Diferencias u observaciones en Recepción

SAMSONITE CHILE S.A.

Giro: Fabricación de Maletas, Bolsos de Mano y Similares; Artículos de Talab

Casa Matriz: Av. Manquehue Norte N° 160, Oficina 121, Las Condes. Teléfono (+56 2) 2651 2800

www.saxoline.cl - www.samsonite.com - www.xtrem.cl - www.carterasecret.cl

info.chile@samsonite.com

RUT : 76.811.980-5

GUIA DE DESPACHO ELECTRÓNICA

N° 375006

S.I.I. - SANTIAGO ORIENTE

Fecha de Emisión:	12-10-2019	**Traslado:**		**Comuna:**	CERRILLOS
Señor(es):	Loc 82 SAX Mall Oeste 2	**RUT:**	76811980-5	**Guia de Despacho:**	
Dirección:	AVDA AMERICO VESPUCIO 1501 LOCAL B-	**Ciudad:**	SANTIAGO	**Local:**	Casa Matriz
Vendedor:		**Vencimiento:**	27-10-2019	**Documento SAP:**	
Cond. De Pago:	Net 15 days	**Bodega:**		**H.E.S.:**	
Giro:	GENERAL	**Orden de Compra:**	75847563	**Num. Pedido:**	

Cantidad	Código	Articulo	Precio Unitario	Descuento	Recargo	Total
1	12301914081CN	SPINNER 24 VANCOUVER SX-GREY	58.815			58.815
1	12302014081CN	SPINNER 28 VANCOUVER SX-GREY	63.017			63.017
2	12479717171CN	SPINNER 19" EXP DAKAR PLUS-PURPLE	58.815			117.630
1	12479810411CN	SPINNER 24" EXP DAKAR PLUS-BLACK	67.218			67.218
1	12479817171CN	SPINNER 24" EXP DAKAR PLUS-PURPLE	67.218			67.218
1	12479910411CN	SPINNER 28" EXP DAKAR PLUS-BLACK	72.261			72.261
1	12479917171CN	SPINNER 28" EXP DAKAR PLUS-PURPLE	72.261			72.261
1	12742810411CN	SPINNER 55 LOCK-BOX-BLACK	67.218			67.218
1	12742817171CN	SPINNER 55 LOCK-BOX-PURPLE	67.218			67.218
1	12743310411CN	SPINNER 66 LOCK-BOX-BLACK	75.622			75.622
1	12743317171CN	SPINNER 66 LOCK-BOX-PURPLE	75.622			75.622
1	12743510411CN	SPINNER 78 LOCK-BOX-BLACK	84.025			84.025
1	12743517171CN	SPINNER 78 LOCK-BOX-PURPLE	84.025			84.025
2	12840410411CN	SPINNER S ANDROID-BLACK	67.218			134.436
2	12840414081CN	SPINNER S ANDROID-GREY	67.218			134.436
2	12840510411CN	SPINNER M ANDROID-BLACK	75.622			151.244
2	12840514081CN	SPINNER M ANDROID-GREY	75.622			151.244
2	12840610411CN	SPINNER L ANDROID-BLACK	80.664			161.328
2	12840614081CN	SPINNER L ANDROID-GREY	80.664			161.328
2	12840810411CN	SPINNER S BELLE SX-BLACK	58.815			117.630
2	12840817261CN	SPINNER S BELLE SX-RED	58.815			117.630
2	9090710411CNU	SPINNER 55/20 ATLAS-BLACK	57.134			114.268
2	9090710901CNU	SPINNER 55/20 ATLAS-BLUE	57.134			114.268
2	9090717261CNU	SPINNER 55/20 ATLAS-RED	57.134			114.268
2	9090810411CNU	SPINNER 67/24 ATLAS-BLACK	63.017			126.034
2	9090810901CNU	SPINNER 67/24 ATLAS-BLUE	63.017			126.034
2	9090817261CNU	SPINNER 67/24 ATLAS-RED	63.017			126.034
2	9090910411CNU	SPINNER 77/28 ATLAS-BLACK	67.218			134.436
2	9090910901CNU	SPINNER 77/28 ATLAS-BLUE	67.218			134.436
2	9090917261CNU	SPINNER 77/28 ATLAS-RED	67.218			134.436

Total Productos : 48	Subtotal	Descuento / Recargo	Monto Exento	Monto Neto	I.V.A. 19%	TOTAL
	$ 0	$ 0		$ 3.225.640	$ 612.872	$ 3.838.512

SON: TRES MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA Y OCHO MIL QUINIENTOS DOCE PESOS

Referencias

Tpo. Doc. Ref.	Folio Ref.	Fecha Ref.	Razón Ref.
BOD	375006	12-10-2019	
CCC	375006	12-10-2019	Net 15 days
Orden de Compra	75847563	11-10-2019	75847563

Información de Despacho:

Patente	Rut Transporte	Rut Chofer	Nombre Chofer	Dirección Destino	Comuna Destino	Ciudad Destino

Timbre Electrónico SII
Res. 81 del 2006. - Verifique documento: www.portaldte.cl

1

Local: *Anotar observaciones de la recepción en la guía*

2

Transporte: *Firmar guía con las observaciones anotadas por el local*

3

Local: *Antes de 24 horas crear ticket adjuntando la guía con las observaciones y la firma del transporte*

Samsonite
Gerencia de Logística - Chile

Ticket x Diferencias En Recepción

De lo reportado:

% De Diferencias Nacional: 0,79%

% Ticket por Unidedes Recibidas: 0,26%

Periodo: Enero-Septiembre

CANAL	Unidades Despachadas	Abs.Unidades de diferencia	Q Ticket	% Diferencias	Tasa Ticket por Unidades
LOCALES SANTIAGO	481.990	889	322	0,18%	0,07%
LOCALES REGIONES	452.539	1.518	496	0,34%	0,11%
CONCESIONES SANTIAGO	135.232	21	9	0,02%	0,01%
CONCESIONES REGIONES	215.886	539	163	0,25%	0,08%
Total	**1.285.647**	**2.967**	**990**	**0,79%**	**0,26%**

Samsonite
Gerencia de Logística - Chile

Devolución de Mercadería

- Pedidos que no arriban
- Pedidos incompletos
- Servicio Técnico
- Cierre / Remodelaciones
- Otros

Samsonite
Gerencia de Logística - Chile

Motivos Devoluciones

Motivo	Causa	Condición / Acción
Mercadería no llega físicamente a local (No llega nada del pedido)	Mercadería pudo extraviarse completa en transporte o no haber sido despachada desde el CD.	Comunicar a Devoluciones Chile y al Área de Auditoría. Auditoría debe autorizar el traspaso sistémico al CD.
Mercadería no llega físicamente a local (Pedido llega incompleto)	Mercadería pudo extraviarse en transporte o no haber sido despachada desde el CD	Se debe generar ticket a Helpdesk. Plazo máximo para informar diferencias en ticket es de 24 horas. Si pedido llegan con sobrantes y faltantes se debe hacer un ticket diferente para cada caso.
Mercadería sobrante en el pedido de local (Pedido llega con una cantidad superior a lo solicitado)	Error en el embalaje en el CD o error en la carga de cajas en el CD.	Auditoría debe ser informado y autorizar el traspaso físico al CD
Mercadería para servicio técnico desde Local	Devolución de cliente por producto dañado, fallado, desgastado o incompleto	Deber ser enviado al CD, pero con destino Servicio Técnico. En Santiago existe servicio especial on Demand.
Devolución de mercadería nueva desde Local	Por remodelación o cierre de local.	Avisar previamente al CD.
Devolución completa desde concesiones	Cajas rotas, productos faltantes,	Auditoría debe autorizar el traspaso sistémico al CD
Devolución parcial desde concesiones	Productos faltantes	Auditoría debe autorizar el traspaso sistémico al CD. Se debe generar ticket a Helpdesk.

Aviso de Devoluciones

Importante: En todas los motivos de devolución, siempre debe enviarse correo dirigido a:

- devoluciones.chile@samsonite.com

Con copia a:

- auditoria.chile@samsonite.com
- hector.flores@samsonite.com – Jefe de Control de Inventarios CD
- diego.ramos@samsonite.com – Encargado de Inventario CD
- cesar.saez@samsonite.com – Jefe de Operaciones CD
- cristian.Labrin@samsonite.com – Gerente de Logística CD.
- luis.escalona@samsonite.com – Supervisor de Recepción CD

El correo debe indicar:

- Motivo de la devolución
- Productos que se devuelven

No cumplir este procedimiento genera tiempos adicionales para resolver y que involucra a varias áreas.

Samsonite
Gerencia de Logística - Chile

Contactos

Contacto para:

- Planificación y Coordinación
- Logística y Distribución
- Inventario CD y Ticket

Contacto: Planificación y Coordinación

Tema de contacto	Dirigir Correo A:	Primer Escalamiento En caso de no recibir respuesta o solución oportuna dirigir Escalamiento a:	Segundo Escalamiento En caso de no recibir respuesta o solución oportuna dirigir Escalamiento a:
1. Abastecimiento de Stock a Canales de Venta (GGTT, Locales, Concesiones, Distribuidores) • **Agendamiento de Entregas a GGTT.** • **Consultas por status de pedidos.** • **Consultas por Calendario de entrega.** • **Prioridades y/o Excepciones en el abastecimiento.**	Logística.chile@samsonite.com	Ricardo Salas Jefe de Planificación y Coordinación Ricardo.Salas@samsonite.com	Cristian Labrin Gerente de Logística Cristian.Labrin@samsonite.com
2. Procesos de Registro administrativos • **Emisión, seguimiento notas de crédito** • **Refacturaciones a GGTT** • **Facturación donaciones** • **Ampliaciones de Órdenes de compra** • **Anulaciones de pedidos de venta en verde**	A estos contactos, según cliente o canal: Jonathan.Riquelme@samsonite.com Nicole.Riveros@samsonite.com Helen.Varas@samsonite.com		

Samsonite
Gerencia de Logística - Chile

Contacto: Logística y Distribución

Tema de contacto	Dirigir Correo A:	Primer Escalamiento En caso de no recibir respuesta o solución oportuna dirigir Escalamiento a:	Segundo Escalamiento En caso de no recibir respuesta o solución oportuna dirigir Escalamiento a:
3. Recepciones de Stock en Centro de Distribución • **Recepción de importaciones (Compras)** • **Recepciones de reversa de GGTT (BTS)** • **Documentos asociados a los ingresos** • **Reversas desde locales (Devoluciones.Chile@samsonite.com)**	Luis Escalona Supervisor de Operaciones de Recepción Luis.Escalona@samsonite.com En reversa a: Devoluciones.Chile@samsonite.com	Cesar Saez Jefe de Logística y Distribución Cesar.saez@samsonite.com	Cristian Labrin Gerente de Logística Cristian.Labrin@samsonite.com
4. Temas de Transporte y Despacho • **Temas con trasportistas (trato, servicio, horario).** • **Temas con cajas retornables azules** • **Respaldos de guías de despacho o pruebas de entrega** • **Facturas de transportistas**	Manuel Tapia Supervisor de Operaciones de Despacho Manuel.Tapia@samsonite.com		

Samsonite
Gerencia de Logística - Chile

Contacto: Inventario CD y Ticket

Tema de contacto	Dirigir Correo A:	Primer Escalamiento En caso de no recibir respuesta o solución oportuna dirigir Escalamiento a:	Segundo Escalamiento En caso de no recibir respuesta o solución oportuna dirigir Escalamiento a:

5. Control de Inventario en Recepción de Stock en tiendas
• **Ticket de Guías en Transito**
• **Diferencias en la recepción de tiendas**
  ○ **Unidades faltantes**
  ○ **Unidades sobrantes**
	Generar Ticket en Helpdesk	Hector Flores
		Jefe de Control de Inventarios
		Hector.Flores@samsonite.com
			Cristian Labrin
			Gerente de Logística
			Cristian.Labrin@samsonite.com

6. Control de Inventario en CD • **Diferencias entre SAP y Cygnus** • **Diferencias entre los físico de CD y Sistémico del CD** • **Indicadores de Exactitud de Inventarios en CD** • **Calendario de tomas de inventario en CD** • **Validaciones de Stock (Obsoletos, baja rotación, otros)**	Hector Flores Jefe de Control de Inventarios Hector.Flores@samsonite.com		

Por temas de reposición de stock a tiendas *(todos los canales), escribe a:*

logistica.chile@samsonite.com

Samsonite
Gerencia de Logística - Chile

Samsonite

Gerencia de Logística - Chile

Gracias