

Logística inversa

¿Qué es la logística inversa?

Muchas organizaciones e individuos han tratado de definir la logística inversa. El término de "logística inversa" se refiere a toda actividad asociada a un producto / servicio después del punto de venta, el objetivo último de optimizar o hacer una actividad de postventa más eficiente, ahorrando así dinero y recursos ambientales.

La siguiente tabla muestra cómo la logística inversa entra en juego en la Cadena de Suministro.

Ciclo de vida de un producto					
Cadena de suministros			Usuario final	Cadena de suministros después del mercadeo	
Logística hacia adelante				Logística inversa	
Desarrollo de nuevo producto	Administración de los materiales	Manufactura y distribución		Servicio al consumidor después del mercadeo	
Desarrollo del diseño	Relaciones del vendedor	Ensamblaje PCB		Servicio al cliente (ayuda de escritorio)	
Tecnología de hojas de ruta	Planeación	Ensamblaje de caja		Reparación de depósitos	
Desarrollo de ASIC	Obtención	Volumen de manufactura		Servicio de logística (servicio de campo) -Transportación/almacenaje -Administración de repuestos -Administración RMA -Administración de repuestos	
Diseño mecánico	Planeación de inventario	Integración		Renovación	
Hoja de trabajo PCB	Fabricación de componentes	Configuración		Revisión / auditoría de conteo	
Prototipo		Prueba final		Minorista	Producción al final de la línea
Introducción de nuevo producto		Distribución al cliente	Re-producción		
		Cliente	Cumplimiento de los servicios		
		Cumplimiento de transportación	Proceso de administración IT		
			Reciclaje		
			Gestión de chatarra/desechos		
			Administración del canal gris/B		
			Gestión de garantía		
			Gerencia activa		
			Sustentabilidad		
			Recursos ambientales		
			Revendedor		

Otros términos sinónimos de logística inversa son logística después del mercadeo, retrologística, o cadena de suministro después del mercadeo. La cadena de suministro inversa es también un término utilizado en la industria. La logística inversa no se debe confundir con la logística hacia adelante o conseguir el producto al mercado conocido

comúnmente como la cadena de suministro delantera. Los tipos de actividades comunes con la logística inversa incluyen: logística, almacenamiento, reparación, renovación, reciclaje, residuos, centro de llamadas de soporte después del mercado, cumplimiento inverso, servicio de campo y muchos otros.

"En otras palabras, siempre que el dinero se toma del presupuesto de reserva de la compañía o de la Logística de Servicio, es una operación de Logística Inversa" (Vick, 2006), Presidente RLA.

La definición de Logística Inversa ha evolucionado desde su fundación para alentar a todas las industrias a gestionar sus activos. La Logística Inversa es el proceso científico de gestión de activos, en todos los departamentos de todas las industrias y en todas las disciplinas. No sólo soluciones de cadena de suministro en la Industria de alta tecnología, sino todas las industrias y todos los departamentos desde el Legal hasta Recursos Humanos.

La logística es definida por el Consejo de Gestión Logística como: el proceso de planificación, implementación y control del flujo eficiente y rentable de materias primas, inventario en proceso, productos terminados e información relacionada desde el punto de origen hasta el punto de consumo con el fin de ajustarse a las necesidades del cliente. La logística inversa incluye todas las actividades que se mencionan en la definición anterior. La diferencia es que la logística inversa abarca todas estas actividades, ya que operan en sentido inverso.

Por lo tanto, la logística inversa es: el proceso de planificación, implementación y control del flujo eficiente y rentable de materias primas, inventario en proceso, productos terminados e información relacionada desde el punto de consumo hasta el punto de origen con el propósito de recapturar valor o eliminación adecuada. Más precisamente, la logística inversa es el proceso de mover las mercancías de su destino final típico con el propósito de capturar el valor, o la disposición apropiada. Las actividades de remodelación y renovación también pueden incluirse en la definición de logística inversa.

La logística inversa es más que reutilizar los contenedores y reciclar los materiales de embalaje. Rediseñar los envases para usar menos material o reducir la energía y la contaminación del transporte, son actividades importantes pero pueden ser secundarias a la importancia real de la logística inversa global.

Importancia de la logística inversa

Si no se envían mercancías o materiales "hacia atrás", la actividad probablemente no es una actividad de logística inversa (Retroceder: logística inversa, tendencias y practicas, 1998). La logística inversa también incluye procesar mercancías devueltas debido a daños, inventario estacional, re-inventario, salvamento, retiros e inventario excesivo. También incluye programas de reciclaje, programas de materiales peligrosos, disposición de equipos obsoletos y recuperación de activos.

Industria del Software

En la industria del software, los distribuidores están intentando reducir los retornos de los minoristas mediante la implementación de entrega justo a tiempo. Sin embargo, los minoristas generalmente sobrestiman la demanda porque no hay mucho incentivo para que prevean cuidadosamente. Los fabricantes de software quieren que el producto esté en las estanterías de los minoristas y, a menudo, están de acuerdo en llenar el canal. El costo de una caja de software es bajo en comparación con el precio. En un ejemplo extremo, un fabricante de software contrató con un tercero para destruir 50 millones de copias de un producto de software. Mientras que este fabricante en particular habría preferido no producir un exceso de 50 millones, la empresa cree que es mejor adivinar más alto que más bajo. Debido a este tipo de prácticas, las tasas de retorno en la industria del software rondaron recientemente alrededor del 20 por ciento.

Además, la liberación de más títulos de software fuerza las devoluciones, porque los ciclos de vida de los productos de esos títulos se contraen. Debido a que su riesgo es bajo, algunos minoristas aceptarán software adquirido en otro lugar. Otros minoristas, como Sears, están tratando de reducir los retornos y mejorar el volumen de ventas de inventario reexaminando las relaciones de canal. Algunos de estos minoristas establecen políticas de devolución de 30 días.

Industria minorista

La industria minorista, bajo gran presión competitiva, ha utilizado las políticas de retorno como un arma competitiva. Cuanto mayor sea la presión, más innovadoras serán las soluciones. Dentro de la industria minorista, parece que la necesidad, de hecho, es la madre de la invención.

Los minoristas de comestibles fueron los primeros en comenzar a centrar la atención en el problema de los retornos y desarrollar innovaciones logísticas inversas. Sus márgenes de beneficio son tan delgados que una buena gestión de retorno es crítica. Los minoristas de comestibles primero desarrollaron innovaciones tales como centros de recuperación. Los centros de recuperación, a su vez, condujeron al establecimiento de centros de retorno centralizados. La centralización de los retornos ha producido importantes beneficios para la mayoría de las empresas que los han implementado.

En los últimos años, los minoristas se han consolidado. Ahora más que nunca, las grandes cadenas minoristas son la regla. Estos grandes minoristas tienen más poder en la cadena de suministro que los minoristas hace unos años. En general, los grandes minoristas son mucho más poderosos que los fabricantes. Pocos fabricantes pueden dictar la política a grandes minoristas como Wal-Mart o Kmart. Si un fabricante no acepta devoluciones, es improbable que el gran minorista acepte esos términos fácilmente. En algunos casos excepcionales, los minoristas harán concesiones para los productos de un fabricante que crean no son reemplazables con productos similares.

Las devoluciones reducen la rentabilidad de los minoristas marginalmente más que los fabricantes. Las devoluciones reducen la rentabilidad de los minoristas en un 4,3 por

ciento. La cantidad promedio que los retornos reducen la rentabilidad entre los fabricantes es ligeramente menor, en 3,80 por ciento. A los encuestados se les preguntó cómo regresa la disposición. En promedio, los minoristas utilizan una facilidad de devolución centralizada para manejar devoluciones con mucha más frecuencia que los fabricantes. También se encuentra que los minoristas tienen más probabilidades de vender retornos a un corredor o entidad similar. Ellos eran menos propensos a la re-manufactura o renovación de los fabricantes que parece lógico dado que los fabricantes son mejores en la fabricación que los minoristas.

Los fabricantes son significativamente más propensos a reciclar o rellenar el material devuelto que los minoristas. Parece que los minoristas están más avanzados que los fabricantes cuando se trata de programas de recuperación de activos. Para otras opciones de disposición, como las que se revenden, el re-embalaje o la donación; Las respuestas de los minoristas eran muy similares a las de los fabricantes. En la siguiente tabla, se presenta una comparación de las opciones de disposición entre los minoristas y los fabricantes.

Tecnología

Resulta claro tanto de las entrevistas como del instrumento de encuesta que los minoristas han hecho mayores inversiones en tecnología para mejorar sus sistemas de logística inversa. De hecho, los fabricantes están a la zaga de los minoristas en casi todas las categorías de tecnología. Esta diferencia entre fabricantes y minoristas no parece existir en todas las facetas de una operación.

Casi el doble de minoristas que fabricantes incluidos en la investigación implementaron equipos automatizados de manipulación de materiales. Los minoristas también son más propensos a usar códigos de barras, seguimiento de retorno computarizado, entrada de devoluciones computarizadas, intercambio electrónico de datos (EDI) y tecnología de radiofrecuencia (RF) para mejorar su gestión de logística inversa.

Conclusiones

Las prácticas de logística inversa varían según la industria y la posición del canal. Las industrias donde los retornos son una porción más grande del costo operacional tienden a tener mejores sistemas de logística reversa y procesos en su lugar. En la industria del libro, donde se ha producido un gran cambio en la estructura de la industria en los últimos años, los retornos son un determinante importante de la rentabilidad. En la industria de la computación, donde los ciclos de vida son casi tan cortos como los ciclos de vida del supermercado, el manejo rápido y la disposición de los retornos se reconoce ahora como una variable estratégica crítica.

Los minoristas exitosos entienden que la gestión eficaz de la logística inversa tendrá un impacto positivo en sus resultados. Las industrias que no han tenido que gastar mucho tiempo y energía tratando problemas de retorno ahora están tratando de hacer mejoras importantes. Ahora, más que nunca, la logística inversa se considera importante.

La mejora de procesos

Al intentar mejorar los procesos de logística inversa, una empresa puede moverse a lo largo de varios frentes:

- Simplificar los procedimientos de entrega
- Explorar el potencial de las aplicaciones o técnicas comerciales de software para mejorar la gestión del flujo inverso
- Ruta los artículos con un ojo a lo que les sucede a continuación
- Alinear los incentivos financieros con mejoras
- Integrar los oleoductos delanteros e inversos

Elementos claves de gestión de logística inversa

- Mantenimiento de puertas
- Compactación del tiempo de ciclo de disposición
- Sistemas de información inversa de la logística
- Centros Centrales de Retorno
- Cero retornos
- Re-manufactura y Rehabilitación

Recuperación de activos

- Negociación
- Gestión financiera
- Outsourcing

Equipar su almacén con un engranaje inverso

Podría ser el aspecto más ignorado de las operaciones de almacén hoy en día. Sin embargo, la necesidad de una logística inversa eficiente no puede dejarse de lado. La devolución, el procesamiento, la reparación y el reemplazo de productos tienen un enorme impacto en el servicio al cliente. Y el centro neurálgico de cualquier operación de este tipo es el almacén.

"Cien por ciento de los paquetes de WMS fueron diseñados para sacar cosas", dice Bill Tyng, consultor de sistemas de Forte Industries de Mason, Ohio (Soluciones de la administraciond el almacen, 2004). "Tuvieron que adaptarse para volver a meter cosas". La situación ha sido más crítica en Europa, donde las políticas de minoristas tienden a ser más laxas y los rendimientos pueden representar el 30 por ciento de los negocios. Pero la

logística inversa está adquiriendo mayor importancia en los Estados Unidos también. La tendencia ha dado lugar a una serie de proveedores de nicho, ofreciendo software o servicios específicamente para manejar las devoluciones, mientras que los proveedores integrados más grandes también están luchando para ajustar.

"La logística inversa puede ser el agujero negro de su almacén", dice Mary Haigis, director de marketing de Optum Inc. en White Plains, NY, EE.UU.) El proceso de devoluciones implica enormes ineficiencias, pero son manejables con la ayuda de la tecnología adecuada y los procesos. Ella cita a un gran minorista y cliente de Optum que pilotó una aplicación de logística inversa en un par de sus DCs durante la temporada de Navidad. "La compañía típicamente tiene una alta tasa de retorno", dice, "pero se dio cuenta de" increíbles ahorros y eficiencias "con la ayuda de un sistema formal".

Referencias

Retroceder: logística inversa, tendencias y practicas. (1998). *Administración de la logistica*.

Soluciones de la administraciond el almacen. (2004). *Cadena de suministro*.

Vick, G. (2006). *Logística inversa*.