

# **Camino a una organización Data Driven**

**Trinidad Camarasa**  
**VP Tecnología, Transformación Digital y Analítica - Ransa**



# Somos el operador logístico líder en Latinoamérica

- Más de 80 años de experiencia
- Presencia en 8 países y 35 ciudades
- Más de 7,000 colaboradores
- Más de 3.5 m2 de infraestructura
- Más de 400 clientes



Convertir la logística en la ventaja competitiva de las empresas de Latinoamérica



# **Ecosistema Digital**

# Transformación digital para mejorar la experiencia de los clientes

La transformación debe enfrentarse enfocándose en dos esfuerzos:

**1 Digitalizando la cadena de valor** de la empresa de principio a fin, para desbloquear eficiencias, para liberar efectivo y mejorar el rendimiento.

> Mejorar el negocio

**2 Adoptando un enfoque integral para la innovación digital disruptiva** que se centra en la creación de nuevos productos y modelos de negocio.

> Transformar el negocio

# GESTIÓN720

## Evolución de la Gestión de Servicio



### PRIMER NIVEL

**VISIBILIDAD** : proveer visibilidad a la organización de todos los eventos que se desea monitorear a través de la cadena de abastecimiento.



### SEGUNDO NIVEL

**ALERTAS** : sistema de alertas basados en SLAs y leadtimes relacionados a todos los eventos y la colaboración de la organización para resolverlos.



### TERCER NIVEL

**APOYO EN LA TOMA DE DECISIONES** : ejecutar acciones para el control de la operación sugeridas en la recomendación de agentes inteligentes..



### CUARTO NIVEL

**AUTONOMÍA** : la automatización en la toma de decisiones empieza a reemplazar al factor humano en la organización.

- El desarrollo de esta visión es un camino evolutivo donde primero tenemos que aprovechar la información que ya tenemos unificándola.
- El viaje no termina ahí, continúa con la inclusión de alertas básicas para corregir las desviaciones del servicio.
- En el siguiente nivel, el aprendizaje y la información se convierten en aliados para la toma de decisiones.
- En el último nivel, las decisiones son automatizadas minimizando la toma de decisiones humanas.

# El contexto futuro representa una oportunidad de transformación



Para una efectiva **Estrategia de Transformación** se requiere conocer a nuestros proveedores, nuestros clientes y los clientes de nuestros clientes, y la forma como interactúan con nosotros. Finalmente, el equipo de personas que sirven al cliente, siendo el activo más importante de esta iniciativa.



# WMS

## Sistema de Gobierno de Almacén

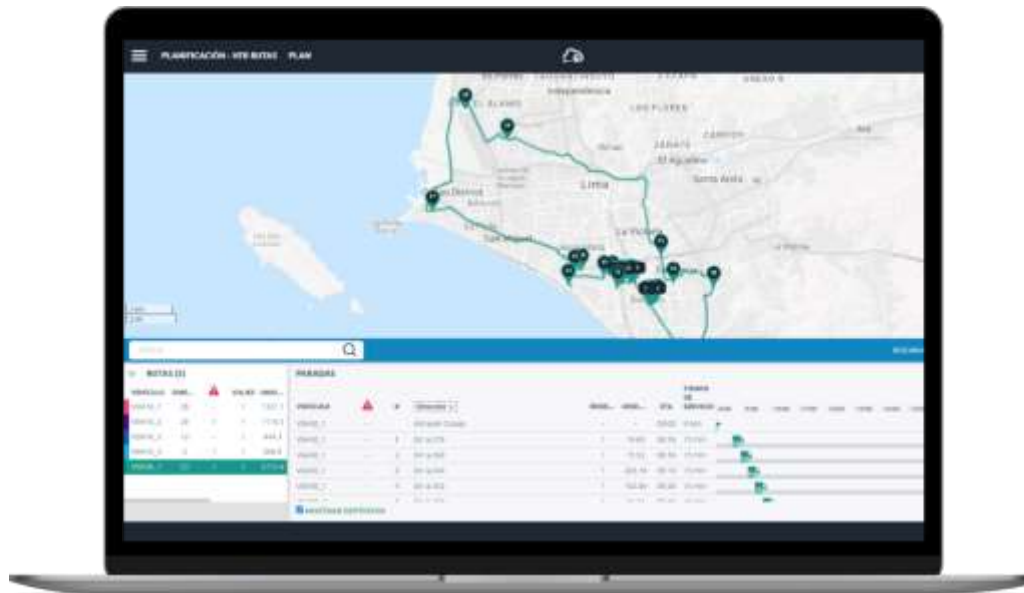
- Gestión de Inventario, Lotes, Frescura, Ubicación.
- Gestión de Recursos.
- Procesos de Picking multimodelo.

↑ <b>0.4 - 1.2%</b> aumento de ingresos y márgenes	↓ <b>8 - 12%</b> reducción de inventario dañado y merma	↑ <b>8 - 15%</b> mayor productividad del equipo de almacén
↑ <b>3 - 8%</b> aumento del envío de pedidos puntuales y preciosos	↓ <b>15 - 20%</b> reducción en la entrada manual de datos	↓ <b>0.1 - 0.3%</b> reducción en ventas perdidas
↓ <b>8 - 12%</b> reducción de gastos de operaciones de almacén	↓ <b>1 - 5%</b> reducción de costos de labor	↓ <b>3 - 8%</b> reducción de errores de envío



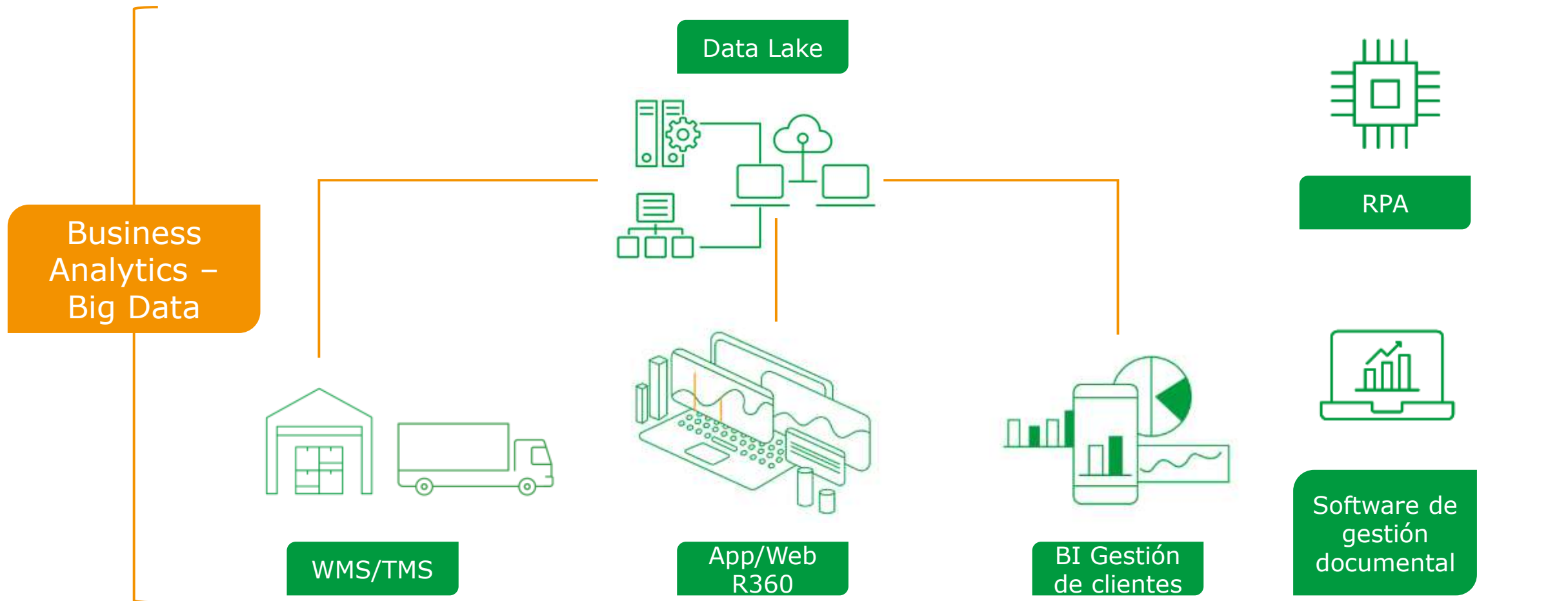
# TMS

## Sistema de Gobierno de Transporte



- Optimización de Rutas.
- Gestión de Citas.
- Sincronización con Almacén y Destino.
- Gestión de Tráfico.
- Monitoreo en Tiempo Real.
- Gestión de Recorrido.
- Seguridad.
- Liquidación de Viajes.

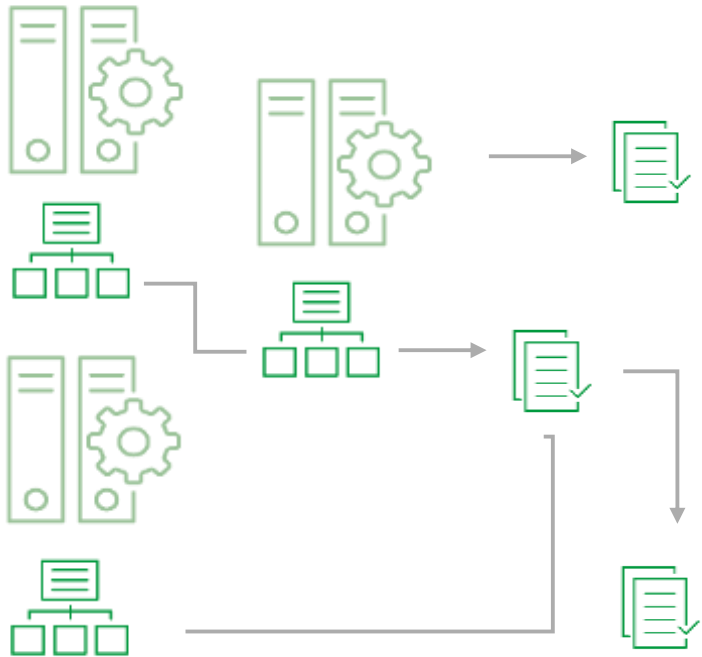
# El objetivo es brindar a los clientes una experiencia **simple, inmediata y trazable**



**¿Por qué un Data Lake?**

# ¿Por qué un Data Lake?

## ISLAS DE DATOS



Conecta las islas de datos en la nube.

Permite realizar consultas a las fuentes 300% más rápido que la consulta habitual.

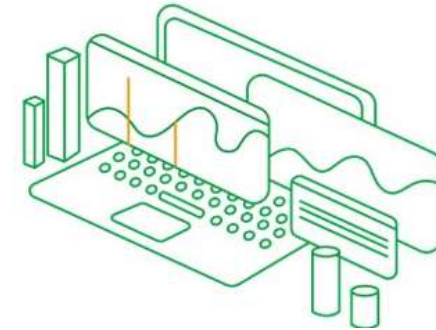
Gobierno de las fuentes de datos.

Modela y prepara lo datos personalizado al tipo de análisis que requiere el Negocio.

# Data Analytics

**Beneficios** de la captura, gestión y análisis de la información de la cadena para generar valor

- Visibilidad de principio a fin.
- Mejora en el desempeño de los servicios (KPIs en tiempo real).
- Trazabilidad en toda la cadena.
- Reducción de costos operativos (Eficiencia).
- Mejora en la satisfacción de clientes.
- Toma de decisiones basadas en data.
- Generación de insights para desarrollar nuevos productos & servicios.
- Mitigación de volatilidad de la demanda.



# BI - Gestión de Clientes



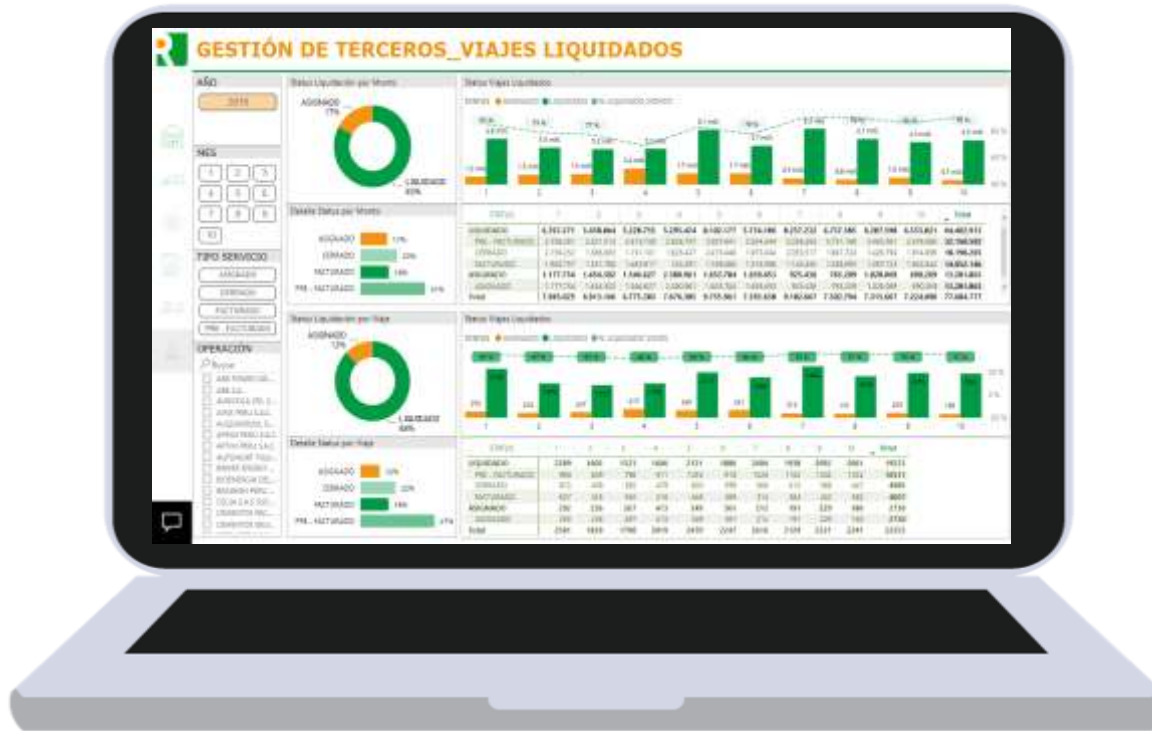
Visibilidad en tiempo real para agilizar la toma de decisiones

Acceso a la información 24 x 7

Gran paso de la revisión de indicadores mensuales al análisis descriptivo del comportamiento de nuestros clientes.

Siguiente paso de la analítica retrospectiva a la aplicación de analítica avanzada, modelos predictivos y machine learning para la planificación de demanda y planeamiento operativo.

# BI - Gestión Integrada RANSA



Tener al alcance de la mano información relevante para el Negocio.

Cambio de la revisión de resultados mensuales al "*Periódico del Día*", mediante la visualización de KPIs, tendencias en el comportamiento u otros con amplio nivel de detalle.

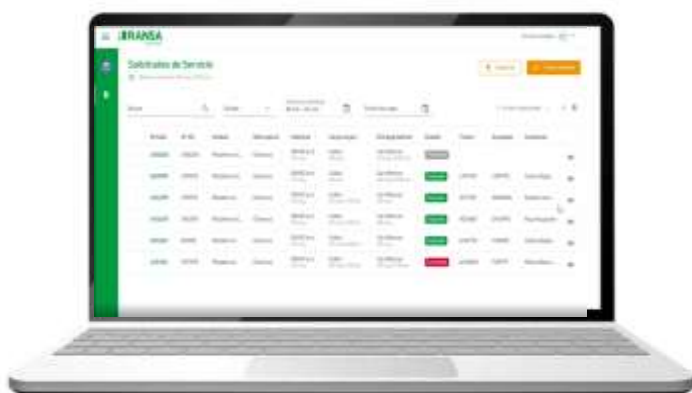
Acceso a diversas fuentes organizadas de diversos perfiles de usuarios (Comités Ejecutivos y de Gestión de Operaciones)

Permite relacionar las fuentes de datos lo que potencia el análisis.



# Procesos más ágiles y eficientes con **HUB SMART**

- Agilizamos todo el proceso desde tu solicitud de servicio hasta la asignación de la unidad de transporte.
- Conoce en qué estado se encuentra tus solicitudes de transporte en línea.
- Accede al detalle del vehículo y conductor asignados y el histórico de la solicitud.



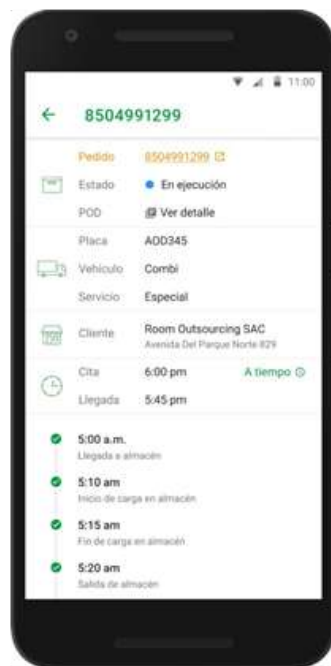
# Seguimiento App y Portal Web R360



Avance de  
Entregas



Seguimiento  
en Línea



Detalle  
Pedidos

Status en tiempo real a nivel de pedidos y unidades de transporte

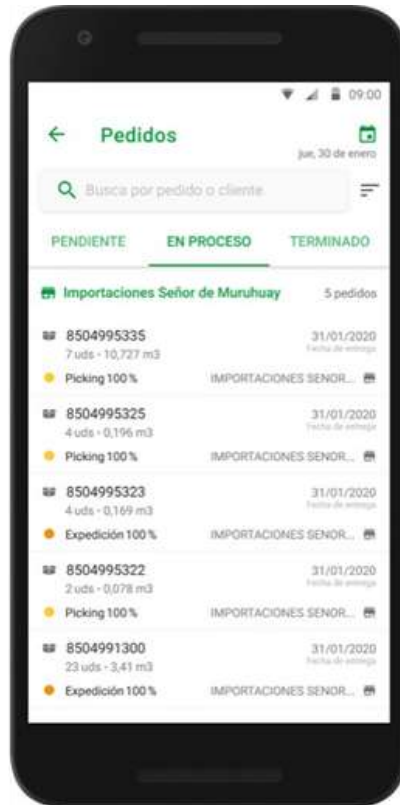
## Visibilidad

- Viajes totales.
- Número de Órdenes totales.
- Estado de las Órdenes.
- Estado de los viajes.
- Indicadores de Efectividad y Avance.
- Filtros a nivel de nombre de cuenta, fecha de reparto, Delivery Order o nombre de cliente.
- Consultas de información histórica.
- Log de última actualización.

APP R360

# Tu experiencia de servicio

## 360°



### Trazabilidad

Podrás conocer la ubicación y todos los estados de tus pedidos en tiempo real desde tu celular.



#### Avance de entregas

Visualización de pedidos programados, en ejecución o entregados. Además de pedidos entregados a tiempo o con retraso.



Datos de las placas y características que tiene el camión que lleva los pedidos.

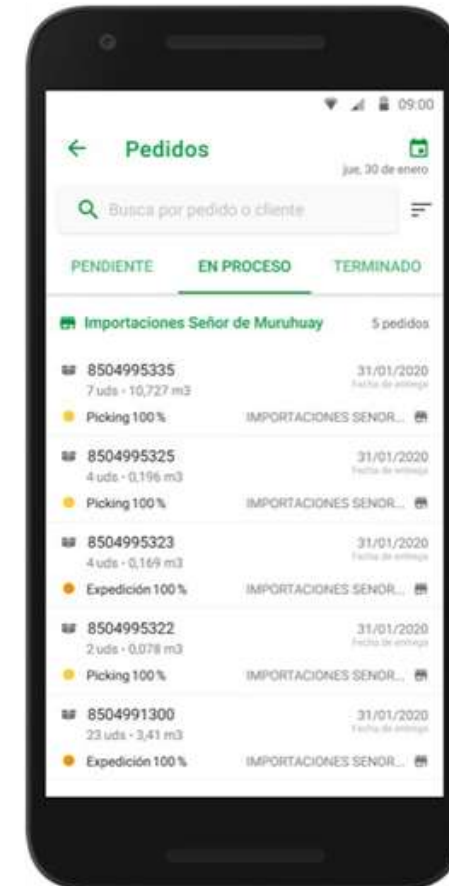


#### Seguimiento en línea

Ubicación de los pedidos en ejecución que se tienen que entregar en el día.

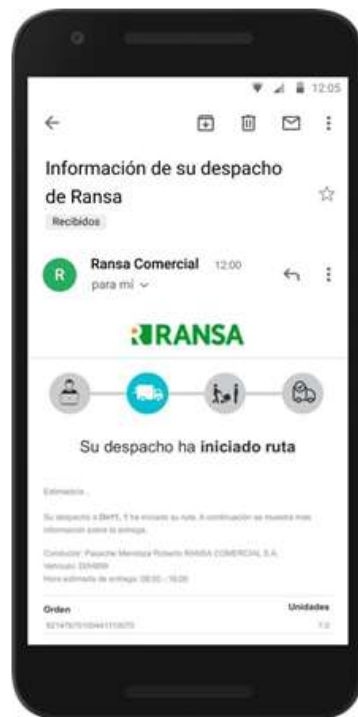
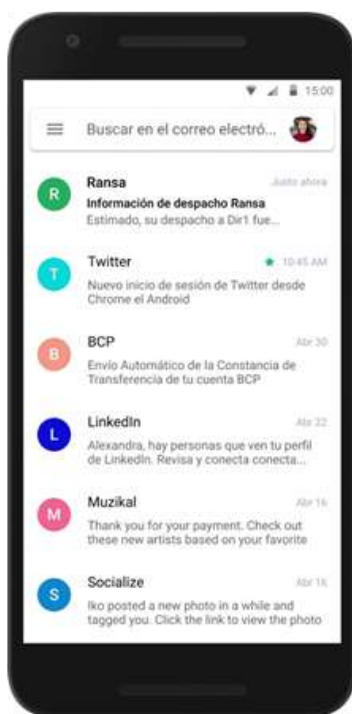
# Planificación y ejecución inteligente de la ruta

- Reducción de horas y recursos dedicados a la planificación.
- Reducción de Km. Recorridos
- Reducción de tiempo en el mercado.
- Utilización óptima de vehículos.
- Incremento de productividad de flota.
- Incremento de uso de flota.
- Ventanas horarias adecuadas y eficientes

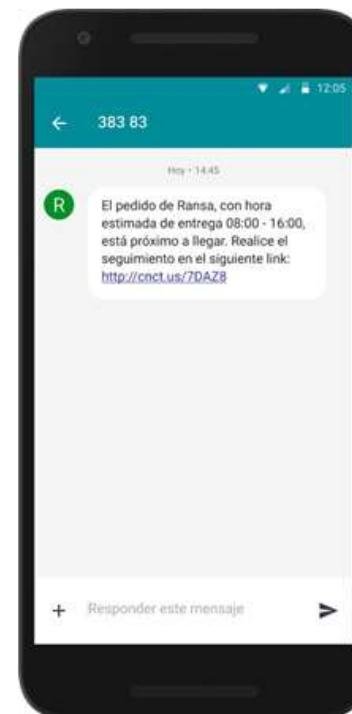
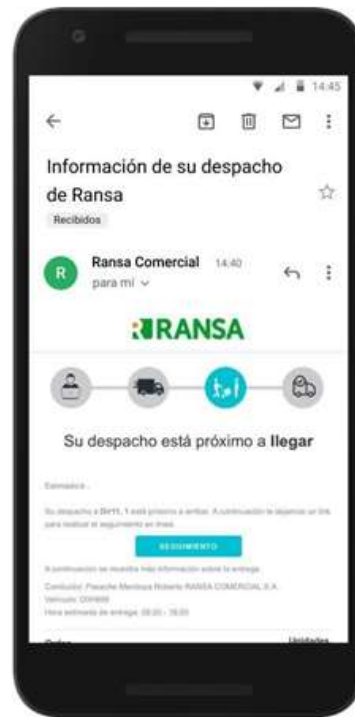


# La experiencia de tu cliente, también es nuestra prioridad

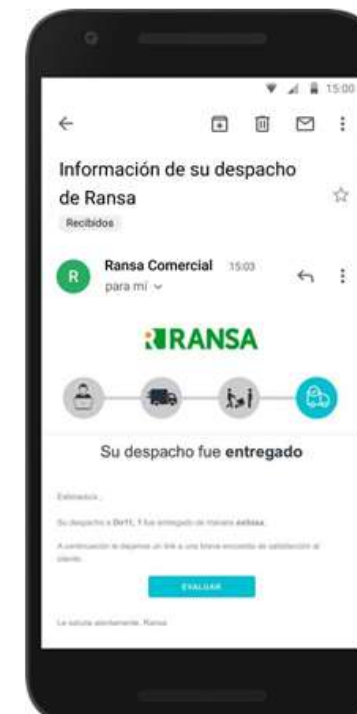
## Notificación con pedido en ruta



## Notificación 15min. antes de entrega (Mail / SMS)



## Confirmación de entrega – Evaluación del Servicio



# Experiencia del Consumidor

## Cotización



## KPIs

## Reclamos

### Desarrollo



- Proyecto de Cotización Online SV.
- Proyecto escalable a otros países interesados.

### Desarrollo



- COMEX: Precitas, Órdenes de Trabajo, Volantes, Recepción.
- Roll Out Países Ecuador(8), El Salvador(5).
- HubSmart Extractivos.
- Trazabilidad DT.

### ¿Qué tenemos?



- Visibilidad del cumplimiento de KPIs con alcance diario. Acceso a información de detalle.
- Cliente nuevo nace con reporte BI.
- Seguimiento tendencias en la demanda.
- Activación de seguimiento especializado a campañas.

### ¿Qué tenemos?



- Finalizamos el desarrollo del nuevo Flujo de Reclamos.
- Salimos en Vivo con Ransa Bolivia y Ransa El Salvador.
- Seguimiento continuo a las implementaciones de Bolivia y El Salvador.

# Experiencia del Consumidor

## Cotización



## KPIs

## Reclamos

### Funcionalidades

- Selección del país donde se busca cotizar.
- Selección de la ciudad donde se requiere el servicio.
- Selección del servicio que ofrece la ciudad/sede.
- Ingresos de datos básicos y mínimos requeridos para brindar una cotización.
- Cotización preliminar del servicio.
- Direccionamiento con un ejecutivo comercial para el seguimiento al caso.

### Funcionalidades

- Control de Temperatura.
- Habilitar descarga imágenes.
- Mejoras Diseño.
- Mejoras técnicas performance.
- Mejoras técnicas configuración de cuenta y usuario.



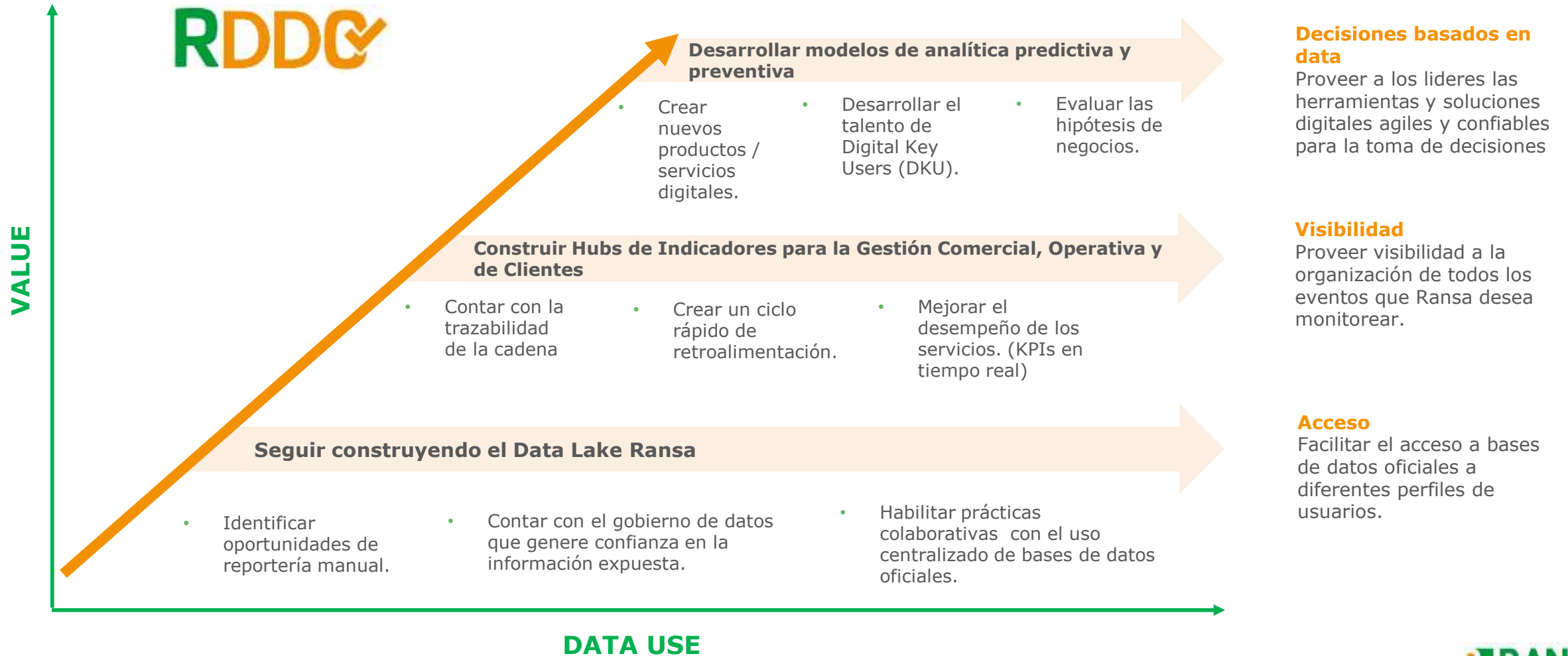
### Próximos pasos

- Despliegue Analítica Descriptiva Clientes. Estratégicos Países
- Automatización. Indicadores Almacén - Conexión Infor.
- Casos de Uso Pronóstico de demanda.

### Próximos pasos

- Despliegue del nuevo Flujo de Reclamos en:
  - Ecuador
  - Guatemala
  - Honduras
- Desarrollo de los procesos de "Identificación de Causa Raíz"

# Estrategia Data Driven Organization





# Conclusiones

- 1 Debemos asegurarnos contar con las tecnologías que nos ayuden a disponibilizar la data necesaria para la toma de decisiones del negocio.
- 2 Es importante co-crear con los clientes para poder crearles experiencias simples y sin fricciones en función de sus necesidades.
- 3 La data nos ayuda a revisar tendencias y pronosticar necesidades del mercado aún sin atender.
- 4 Empezar en pequeño siempre, para equivocarse rápido y luego ir escalando.

