

casos de éxito



LO MONACO
GRUPO

Grupo
Lo Monaco

una solución
logística
completamente
integrada
a las
necesidades
de los
clientes

Caso Lo Monaco

Grupo Lo Mónaco es una empresa que se dedica a la comercialización de equipos de descanso como, colchones, somieres, canapés y todos los complementos de la cama como edredones, almohadas, sábanas, etc. También comercializa en menor medida sofás y sillones.

Su proceso de comercialización se realiza fundamentalmente mediante anuncios en televisión y un potente call center para atender las llamadas de sus potenciales clientes. Su sistema de venta directa, concertando una entrevista para que un asesor comercial presente el producto, es sin duda una de sus fortalezas, prescindiendo así de tiendas y ahorrando el elevado coste que ello supone.

La logística de distribución, realizada por empresas de transporte convencional, era un aspecto fundamental que presentaba a Lo Mónaco una serie de problemas difíciles de gestionar:

El hecho de que los destinatarios fuesen particulares dificultaba mucho el reparto de los productos, ya que en variadas ocasiones era difícil encontrarlos en casa. La logística de las entregas era muy compleja y necesitaba de muchos recursos.

Lo voluminoso de los bultos como colchones, pero sobre todo canapés, representaba que más de una persona fuera necesaria para efectuar adecuadamente esa tarea. En muchos casos las entregas se complicaban y no se realizaban adecuadamente, produciendo el enfado de los destinatarios y un alto índice de devoluciones, lo que significaba importantes pérdidas para la empresa.

El departamento comercial generaba constantes quejas ya que muchas ventas que habían realizado se anulaban por la mala gestión de entregas, llegando en ocasiones a participar de las mismas para que esto no afectara a los resultados del departamento.

Las devoluciones a origen de pedidos previamente entregados, ocasionaban muchos trastornos. El transporte afectado a la entrega no quería embalar la mercancía a devolver siendo nuevamente el departamento comercial quien debía destinar recursos a esa tarea, perdiendo tiempo de ventas con todo lo que ello supone.

En ocasiones el conductor se rehusaba a bajar el pedido desde la casa, por lo que tenía que ser el propio cliente quien debía bajar el pedido hasta la calle, o de lo contrario, no se hacía la devolución.

A su vez la dirección, detecto la pérdida de una parte importante de las ventas por no poder ofrecer un servicio de montaje de los equipos de descanso y tampoco de retirada de los equipos antiguos, como hacía buena parte de su competencia.

En líneas generales, las empresas de transporte se mostraban tremendamente reacias a trabajar con este tipo de productos, cobrando



casos de éxito

precios elevados por ello; realmente su coste de distribución era elevado, a pesar de tener un servicio muy deficiente.

Estos problemas logísticos frenaban el crecimiento de la empresa y dañaban su imagen, llegando incluso a replantear el modelo de comercialización utilizado con todos los problemas que eso representaba. La solución pasaba por encontrar una empresa de transporte de ámbito regional que pudiera dar un servicio integral y personalizado en función de las necesidades de sus clientes y su estructura de comercialización.

Logial fue la solución y el complemento ideal para todos estos problemas, desarrollando una solución exclusiva y a la medida de las necesidades y características de Lo Mónaco y sus clientes.

Se implementó una nueva solución logística, para garantizar la satisfacción del destinatario a través de una fluida comunicación, teniendo el cliente información detallada y puntual del estado de su pedido y fecha de entrega.

La nueva política que se ha dispuesto indica que el personal de Logial confirme dos días antes todos los aspectos relacionados con la entrega; domicilio, fecha, hora, forma de pago - si es contra reembolso - y otros servicios adicionales como montajes y retiradas en función de las necesidades del cliente.

De todas maneras y para evitar "entregas fallidas" normalmente producto de la ausencia por parte de los destinatarios, el mismo personal que realizará la entrega llama 30 minutos antes de llegar al domicilio; con este efectivo proceso se ha reducido considerablemente el porcentaje de no entregas pasando del 12% a un 2% actual.

También se decidió equipar a todos los vehículos afectados al reparto con sistemas de localización GPS, conociendo en todo momento la ubicación de cada uno de ellos y la dirección exacta de entrega, a la vez que permite calcular las rutas óptimas pudiendo estimar con mucha precisión los tiempos asociados a la logística.

Muy pronto se implementará una solución que permitirá, mediante telefonía 3G con la base de operaciones, visualizar los albaranes firmados por el destinatario en tiempo real, una solución muy avanzada y de enorme utilidad.



**Grupo
Lo Monaco**
una solución
logística
completamente
integrada
a las
necesidades
de los
clientes

casos de éxito

La nueva gestión logística planificada por Logial asegura siempre la entrega de los equipos de descanso, con los recursos y la tecnología apropiada para superar toda clase de dificultades relacionadas con la accesibilidad a la vivienda.

El cuidado de los productos y el nivel de servicio son hoy un valor agregado que se complementan con la excelencia de los artículos que Lo Mónaco comercializa.

En la actualidad el porcentaje de no entregas ha bajado de un 20% a menos del 3%, todos los equipos de descanso son montados e instalados, procediendo también a la retirada de los antiguos, sin necesidad de comunicación previa. El equipo de ventas ya no participa en la entrega de los pedidos, liberando una parte importante de su tiempo para dedicarlo a actividades exclusivamente comerciales.

El trato personalizado ha permitido reducir el número de devoluciones en un 75 %, con los elevados beneficios que ello aporta; transformándose hoy en el principal aliado de todo el esfuerzo realizado por el departamento comercial.

Hoy y junto a Logial, Lo Mónaco ha mejorado considerablemente todo su sistema logístico, sin que esto le haya representado un aumento de los costos asociados a esta área. Ha implementando nuevos servicios de valor añadido como el montaje y la retirada, lo que se tradujo en un mejor servicio a sus clientes, contribuyendo así a la consolidación de una de las empresas más exitosas del mercado del descanso.



Logística
Albert S.L.

c/Camí dels Telecons, 8
(03804) Alcoy
Alicante, España
Teléfono: 96 533 60 60
www.logial.com