

ANTECEDENTES

BPO On Site surge de la necesidad de tener **visibilidad y acompañamiento** durante la gestión de entrega de mercancías en los centros de distribución y destino final. Nuestro **personal especializado trabaja 24/7/365 de manera presencial (en el sitio)** con herramientas que automatizan los procesos para medir y generar KPIs. Ayudamos al análisis y toma de decisiones para la mejora continua.

DESCRIPCIÓN GENERAL

BPO On Site es un servicio administrado que utiliza la plataforma **Control Track** para optimizar y agilizar los procesos logísticos. Brindamos **visibilidad preventiva** a partir de un planning logístico de entrega para mitigar riesgos desde el momento del arribo de la unidad hasta los puntos de entrega final. Acompañamos en la gestión de recibo en caso de arribos con demora. Nuestro equipo de **BPO On Site**, con **más de 119 mil viajes atendidos**, provee de evidencias in situ para deslindar responsabilidades en caso de que existieran diferencias o faltantes de mercancía durante el trayecto (fotos marchamo y mercancía). Nuestra plataforma está integrada con la torre de control de Recurso Confiable para brindar visibilidad de todos los eventos logísticos. El equipo de **BPO On Site** liquida documentos disminuyendo los tiempos de recolección y análisis de información.

BENEFICIOS

- **Personal especializado 24/7** que cumple con los estándares de confiabilidad para garantizar el cumplimiento a los procesos con ética, responsabilidad y compromiso. Expertos en los procesos de recepción del cliente que conocen las rutinas y las prácticas no escritas de trabajo, además de ejercer un papel neutral entre los jugadores.
- Gestión de entregas eficientes, minimizando los riesgos de penalizaciones por **llegada tardía vs. la cita establecida** a través de una comunicación oportuna y efectiva.
- Optimización del proceso de cobranza con la visibilidad en tiempo real de todas las evidencias POD (fotos y documentos) digitalizadas con la más alta calidad que

ayudan a soportar la **entrega de mercancía, extravío de documentos y adelanto en gestión de cobranza.**

- **Detonación de incidencias** en la descarga en **menos de 24 hrs** para reacción de los clientes.
- **Visibilidad total en tiempo real** de las descargas e incidencias.



IMPACTOS Y ENTREGABLES

El cliente contará con el **acompañamiento personalizado** para la gestión de eventos en los puntos de entrega, además de tener acceso en tiempo real a la información de la operación logística:

- o Análisis de información (KPIs específicos) según necesidades en relación a la operación (OnTime, Tiempos de proceso, Estadías, Incidencias)
- o Información en tiempo real con todas las evidencias digitales (fotos y documentos) de las entregas realizadas.

Mediante el uso de APIs se pueden alimentar directamente los sistemas ERP con las evidencias digitales de cada entrega.

REQUISITOS PREVIOS

- Clientes con entregas en retail y mayoristas.
- Contrato de servicios por un año.



*Servicio disponible en los principales CEDIS de los retailers más importantes de la República Mexicana.