

Plan de Mejora

Evaluación y ejecución de GSConnect en el área de Gestión Logística de la empresa DHL

Global Forwarding

Nicolás Andrés Ríos Suárez

Facultad de Negocios Internacionales, Universidad Santo Tomás de Colombia

Opción de Grado

Ingrith Dayana Benavides Osorio y Johnn Milton Diaz Villarraga

Diciembre de 2022

Evaluación y ejecución de GSConnect en el área de Gestión Logística de la empresa DHL
Global Forwarding

NICOLÁS ANDRÉS RÍOS SUÁREZ

Presentado para optar por el título de: Profesional en Negocios Internacionales

Johnn Milton Diaz Villarraga

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS DE COLOMBIA

FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

Bogotá D.C

Diciembre de 2022

Agradecimientos

Con este trabajo doy fin a una etapa especial en mi vida, celebró la culminación de años de esfuerzo, el final de una etapa de logros, de luchas, de esfuerzos por alcanzar el título profesional. Es imposible dejar de agradecer a mis padres, porque me brindaron la oportunidad de estar acá hoy, por permitirme y siempre estar en cada meta que me propongo. También agradezco de manera especial a mis amigos y compañeros que hicieron parte de este proceso tanto en las buenas como en las malas. Además, he de dirigirme de todo corazón a nuestros maestros a quienes agradecemos su paciencia, esfuerzo y acompañamiento durante todo este tiempo, tiempo que nos dieron para hacernos los mejores profesionales en cada materia de estudio, me llevo muchas lecciones aprendidas de parte de ustedes queridos maestros, las cuales pondré en práctica para toda mi vida profesional como personal.

Gracias por ser mi segunda casa “Universidad Santo Tomás”

Resumen

A medida que pasa el tiempo en muchas compañías como en DHL Global Forwarding se ha evidenciado cambios constantes e implementación de varias plataformas para optimizar la gestión de la operación en el área logística. Las nuevas tecnologías también han impactado esta empresa, han producido efectos significativos para el análisis y toma de datos en tiempo real de la operación por medio de plataformas específicas; perfeccionando los procesos tradicionales de enseñanza y aprendizaje de nuevos métodos de cotización en diferentes entornos, es decir; están modificando profundamente conductas ya establecidas y estandarizadas que podrían generar efectos y mejoras positivas, las cuales se estudiarán e implementaran más a fondo en este trabajo.

Palabras clave: DHL Global Forwarding, plataformas, nuevas tecnologías, tiempo real, estandarización, tiempo real, datos.

Introducción

La logística internacional hoy en día conecta al mundo; ya que integra desde la entrega internacional de información y materias primas hasta el transporte terrestre, aéreo y marítimo a nivel nacional. La compañía DHL tiene una variedad de cartera en las cuales se encuentra su área aduanera y logística *DHL Global Forwarding* donde expertos en Logística brindan soluciones rápidamente de alcance global con conocimiento local por medio de variedad de plataformas.

Este trabajo plantea implementar de manera eficaz el esquema de *GSCconnect* en el área Logística de la empresa *DHL Global Forwarding* por medio de toma de datos a tiempo real, con el fin de optimizar procesos para poder brindar a la compañía conocimiento, productividad y ahorro de recursos al momento de cotizar y a nivel global evitar retrasos y atraer clientes potenciales.

Índice

| | |
|--|-----------|
| 1. LA EMPRESA | 6 |
| 1.1 Aspectos generales | 6 |
| 1.1.1 Misión, Visión y Valores | 6 |
| 1.1.2 Ubicación Geográfica | 7 |
| 1.1.3 Estructura Organizativa | 7 |
| 1.1.4 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica | 7 |
| 1.1.5 Análisis DOFA | 8 |
| 1.1.5.1 Fortalezas | 8 |
| 1.1.5.2 Oportunidades | 8 |
| 1.1.5.3 Debilidades | 9 |
| 1.1.5.4 Amenazas | 9 |
| | |
| 2. PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES | 9 |
| 2.1 Planteamiento central | 9 |
| 2.2 Importancia, limitaciones y alcances | 10 |
| 2.3 Objetivo General | 11 |
| 2.3.1 Objetivos Específicos | 11 |
| | |
| 3. CONTENIDO PLAN DE MEJORA | 12 |
| 3.1 Propuesta de Mejora..... | 12 |
| 3.2 Conclusiones | 13 |
| 3.3 Bibliografía | 14 |
| 3.4 Anexos | 15 |
| | |
| 4. SEGUIMINETO PRACTICA PROFESIONAL | 15 |
| 4.1 Programación de actividades realizadas | 15 |
| 4.1.1 Cumplimiento de Objetivos trasados por mes | 16 |

1. LA EMPRESA

1.1 Aspectos generales

1.1.1 Misión

Siempre hemos revolucionado, simplificado y marcado el paso del mundo de la logística. Desde la invención de la industria del transporte aéreo express hasta la transformación en la empresa líder en logística del mundo; somos pensadores, creadores y pioneros que desafían constantemente los límites de lo posible. Y ahora nos enfrentamos a la frontera final: realizar envíos a la Luna. *Tomado literalmente de la compañía (Deutsche Post DHL Group, 2022)*

Visión

Las cuatro tendencias más importantes que han estado afectando la logística en los últimos años también darán forma a la industria en el futuro: Globalización, Digitalización, E-Comercio y Sustentabilidad. La Estrategia 2025 es la respuesta del Grupo a estos. La compañía se basará en estas tendencias para aprovechar el potencial de crecimiento rentable a largo plazo dentro de sus negocios de logística centrales, al mismo tiempo que intensificará la transformación digital que ya está en marcha en todo el Grupo.

Todos los esfuerzos se centran en las tres líneas finales establecidas en la Estrategia 2020, que continúan proporcionando la base para la Estrategia 2025. En consecuencia, El Grupo Deutsche Post DHL pretende ser reconocido como Empleador, Proveedor, e Inversor de elección en todas sus actividades. *Tomado literalmente de la compañía (DHL , 2022)*

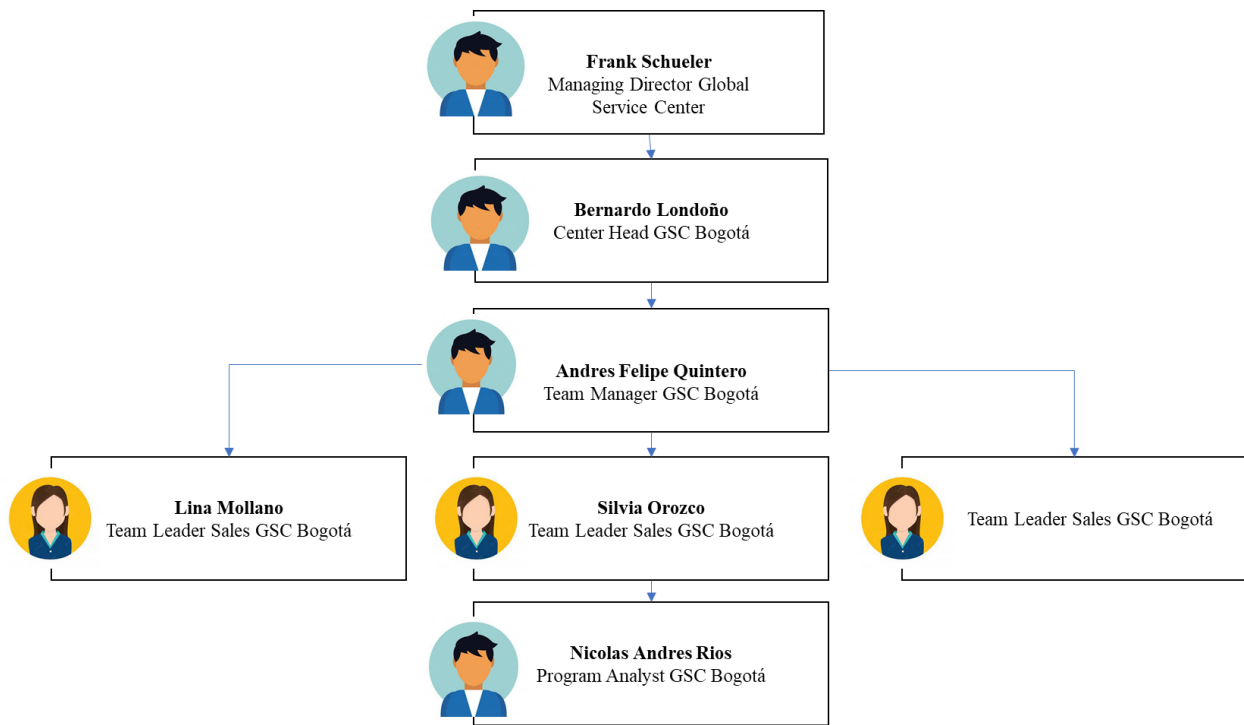
Valores

Emprendimiento, pasión, excelencia y trabajo en equipo.

1.1.2 Ubicación Geográfica

DHL Global Forwarding Freight, se encuentra ubicada en la Localidad de Engativá, en la ciudad de Bogotá. Cuenta con varias sedes en la ciudad, pero las principales se encuentran en la Avenida Calle 26 #92- 32 LT 5, G5- Piso 2, Oficina 3 B # 71 A – 36 y Avenida Calle 26 #102-20 Piso 5. Tomado de *Google Maps* (Google, 2022)

1.1.3 Estructura Organizativa



1.1.4 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica

La práctica laboral se está llevando a cabo en el *GSC DHL Global Forwarding* compañía dedicada a la logística internacional, en el área de Logística específicamente de *Ocean Freight Sales* realizando cotizaciones para cargas por contenedor o desconsolidadas.

1.1.5 Análisis DOFA

El siguiente análisis DOFA se hace teniendo en cuenta las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas del área logística *DHL Global Forwarding*, además de tener una perspectiva guiada al área *Ocean Freight Sales*.

| Fortalezas | Oportunidades |
|---|---|
| ✓ Personal especializado en procesos aduaneros | ✓ Personal capacitado con las últimas actualizaciones logísticas y aduaneras |
| ✓ Atención personalizada a clientes antiguos como nuevos en el mercado | ✓ Crecimiento internacional generando poder de participación en mercados que no han sido explotados |
| ✓ Cobertura y estandarización en procesos internacionales | ✓ Alianzas estratégicas con navieras y empresas del sector logístico |
| ✓ Red global de más de 220 países | ✓ Uso eficaz de las plataformas logísticas generando conocimiento, productividad y ahorro de recursos |
| ✓ Buques, aviones y logística terrestre brindando seguridad | |
| ✓ Plataformas de aprendizaje y consulta internacional actualizadas diariamente | |
| Debilidades | Amenazas |
| ✓ Falta de cobertura local para los diferentes procesos internacionales como nacionales | ✓ Pérdida de clientes y cotizaciones por la inestabilidad de plataformas de gestión |
| | ✓ Cambios económicos y sociales a nivel nacional e internacional como lo |

| | |
|---|---|
| ✓ Comunicación poco asertiva entre los comerciales y representantes de los países | son los tratados, incremento de impuestos y movilizaciones que pueden provocar un alto impacto en la logística internacional |
| ✓ Demoras en los tiempos de respuesta a los clientes, por el uso inadecuado de las plataformas de la compañía | ✓ Inestabilidad política con el nuevo gobierno que puede influir en empresarios e inversionistas que se tienen y piensan a futuro |
| ✓ Mala gestión al adquirir y retener personal que está altamente preparado y capacitado | ✓ Rotación laboral dado a oportunidades brindadas por las demás compañías logísticas por el conocimiento adquirido y la poca intervención al momento de retener al personal |

2. PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES

2.1 Planteamiento central

Teniendo en cuenta las alianzas estratégicas con plataformas y diversas bases de datos con los que cuenta la empresa DHL Global Forwarding, se hará uso de una de estas llamada *GSCconnect*; para por medio de la toma de tiempos en vivo durante una cotización se puedan obtener datos de análisis que se puedan implementar para el área de Sales logrando la

optimización de procesos y brindando a la compañía conocimiento, productividad y ahorro de recursos al realizar este proceso.

2.2 Importancia, limitaciones y alcances

Hoy en día en nuestra compañía uno de los propósitos al realizar el proceso de cotizaciones es la optimización de recursos y tiempo, pero en la actualidad el único sistema de obtención de datos se genera manualmente por medio de la herramienta Excel la cual toma datos variables y poco precisos. La importancia del presente plan de mejora está ligada a mejorar una de las debilidades ya expuesta anteriormente como lo es el uso inadecuado de las plataformas de la compañía e implementar el uso eficaz de las plataformas logísticas; en este caso llamada GSConnect.

Con esta herramienta de automatización en tiempo real, los agentes, jefes directos y la compañía podrán percibir los siguientes alcances:

- A corto plazo se conseguirá compilar y organizar la información generando informes que permitan evidenciar puntos de mejora como lo son el pedido de datos a otros países, la corrección de información lo antes posible y las falencias que haya en el transcurso interno de la compañía.
- A mediano plazo con la información obtenida se logrará estandarizar procesos al momento de cotizar, logrando ser más productivos frente a los *BP'S* como ellos frente a nosotros.
- Por último, a largo plazo se puede adelantar un proceso de creación o desarrollo interno con la plataforma con el fin de generar nuevas herramientas que puedan automatizar la

toma de información de plataformas adversas que se utilizan en el día a día laboral de la compañía.

Al implementar este nuevo sistema de información se pueden evidenciar las siguientes limitantes que el presente plan de mejora tiene o podría llegar a tener:

- Dificil compilación de datos- por el tiempo que tarda y a medida que la base de datos crece, como también según el mal uso que se le puede dar a la plataforma si los analistas no están bien instruidos.
- Lentitud de actualizaciones, lo cual puede afectar la información ya obtenida como los procesos al momento de manipular la información que se esté obteniendo de momento.
- Falla interna de la aplicación, ya que los datos pueden perderse o ya no estar disponibles en los respaldos de la compañía por ser información delicada

2.3 Objetivo General

Implementar el esquema de *GSCconnect* en el área Logística de la empresa DHL Global Forwarding con base a la plataforma actual (BRR) en uso, logrando optimizar tiempos y procesos de la compañía al ser más productivos al momento de cotizar.

2.3.1 Objetivos Específicos

- Medir la productividad en tiempo real de un proceso de cotización mediante la implementación de un sistema de unión de información como lo es la plataforma *GSCconnect*
- Analizar las oportunidades de mejora que arroja la plataforma *GSCconnect* en su uso diario frente a la anterior

- Plantear herramientas diferentes e innovadoras del área de Sales, para la elaboración de planes de acción que permitan optimizar el proceso de cotizaciones de la empresa

- Estandarizar los procesos y plataformas de información con el fin de implementar el uso intensivo a otras áreas de la organización o a nivel internacional en las empresas del mismo holding

3. CONTENIDO PLAN DE MEJORA

3.1 Propuesta de Mejora

DHL Global Forwarding tiene un enfoque en la logística nacional e internacional, donde el área de Sales por medio de variedad de plataformas tiene como objetivo brindar cotizaciones y reservas rápidas y competitivas para de modo aéreo y marítimo. Toda la información y tiempos al momento de este proceso se acopla de manera poco automatizada por medio de Excel, donde los agentes pueden tardar minutos y horas a gran escala llenando celdas de información cuando la compañía cuenta con diversas plataformas para la optimización de estos procesos.

El plan de mejora que propone este trabajo es hacer uso de la plataforma *GSConnect* para la toma de tiempos en vivo al momento de cotizar. Al ingresar a esta nos brindará un número serial (caso) el cual estará ligado según el país a cotizar. Al clonar este caso se podrá tomar el tiempo real que se tarda un agente en leer la información brindada por el cliente u comercial, analizarla y generar la cotización haciendo uso del BRR (plataforma de cotización de DHL), teniendo en cuenta que se pueden dar diferentes variaciones en este proceso como lo es agregar tarifas manualmente brindadas por documentos anexos lo cual implica más tiempo; revisar y/o confirmar tarifas con distintos países o personas por medio de correo que pueden tardar días para responderlo, causando que el número serial pertinente a tal cotización tenga que ser pausado y tome en cuenta el tiempo

que estuvo pausado y tiempo de reanudación de este hasta finalizar la cotización y por último la falta u incorrecta información brindada que se tiene que corroborar con los clientes, que puede finalizar en la suspensión de la cotización como también del caso serial, lo cual implica pérdida de tiempo productivo.

Después se hará uso de una de sus herramientas integradas como lo es la descarga y visualización de tiempos en vivo con el fin de realizar un comparativo de eficiencia con la base de datos actual en Excel, logrando evidenciar ventajas de la plataforma teniendo en cuenta el tiempo de gestión de una cotización, el numero de cotizaciones realizadas en una semana, el tiempo de respuesta que se tardan comerciales y demás países en dar respuesta a una consulta, promedio actual que tarda un agente en llenar la base de datos actual y como se puede utilizar este tiempo de manera eficiente para realizar demás cotizaciones, todo esto por medio de tablas y graficas realizadas con base en la base de datos de la plataforma.

3.2 Conclusiones.

Al realizar el análisis de tiempos obtenidos en la plataforma *GSCconnect* comparado al cálculo de tiempos manual por medio de Excel en este momento, se pudo concluir que la optimización de tiempos es eficaz además de facilitar y automatizar procesos como lo son la toma y seguimiento de información de clientes al momento de cotizar. Por otro lado, también se pudieron detectar las siguientes ventajas al hacer uso de esta plataforma:

- ✓ Disminución del tiempo para la obtención de datos de 3 minutos a 1 minuto y medio, teniendo en cuenta que se ahorra 50% de tiempo
- ✓ Facilidad de implementación para la obtención de datos de diferentes países por más complejos que sean

- ✓ Aprovechamiento de 29 minutos invertida en completar el Excel para poder realizar 2 cotizaciones de mas
- ✓ Eficiencia al momento de pedir tarifas a otros países o personas para obtener respuestas con mayor rapidez
- ✓ Incrementar la productividad de tiempo trabajado en la compañía haciendo uso eficaz de las 7 horas productivas que se deberían lograr al día
- ✓ Optimización de datos a un 50% logrando que un agente pueda realizar al día 18 cotizaciones (12.5% más de lo establecido por la compañía) si se implementa *GSCconnect* para optimizar tiempos y obtención de datos.
- ✓ Estandarización y adaptación de variedad de servidores nuevos para la optimización de tiempos y procesos manuales que se tienen en la compañía a nivel nacional como internacional
- ✓ Implementación de una nueva plataforma que facilite el proceso de adaptación de próximos practicantes al momento de cotizar

Resumiendo lo anterior y concluyendo al plan de mejora, la implementación de la plataforma *GSCconnect* permite organizar los procesos ya establecidos, reflejándolos en eficiencia al ejecutar una cotización y estableciendo indicadores en función de la mejora continua.

3.3 Bibliografía.

DHL . (Diciembre de 2022). *DHL* . Obtenido de DHL Global Forwarding:

<https://www.dhl.com/co-es/home/nuestras-divisiones/transporte-de-envios.html>

Google. (2022). *Google Maps*. Obtenido de Google Maps:

<https://www.google.com/maps/place/DHL+Global+Forwarding/@4.6898756,->

74.1309953,19z/data=!4m10!1m2!2m1!1sdhl+gsc+!3m6!1s0x8e3f9ca23021de7d:0x49f871aea43bfd11!8m2!3d4.6898756!4d-4.1304168!15sCgdkaGwgZ3NjIgOIAQGSARFsb2dpc3RpY3Nfc2VydmljZeABAA!16s%2Fg%2F11dx

GSCconnect. (Diciembre de 2022). *GSCconnect*. Obtenido de <https://gsconnectcsm.service-now.com/now/nav/ui/home>

3.4 Anexos.

| | |
|--|----|
| Anexo 1: Standard Operation Procedure OFR CO | 16 |
| Anexo 2: Manual para el uso de <i>GSCconnect</i> | 16 |
| Anexo 3: Reporte tiempos reales al cotizar | 16 |
| Anexo 4: Presentación Plan de Mejora | 16 |

4. SEGUIMIENTO PRACTICA PROFESIONAL

4.1 Programación de actividades realizadas en la organización

En lo que llevo laburando en la compañía *DHL Global Forwarding* he tenido la función de recibir nuevas solicitudes de tarifas por correo electrónico, revisar que su información sea clara y este completa para ingresarla a la correspondiente plataforma e iniciar el proceso de cotización; además de realizar seguimiento hasta obtener una decisión del cliente.

Otra de mis funciones es dar soporte con reportes mensuales de estado y desempeño de *Ocean Freight Rates* con base al estado de las cotizaciones y relacionado con la operación, generando un informe con la toma de tiempos e información para detectar mejoras y eficiencias que se puedan implementar en el proceso.

4.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por mes

| Ciclo | Tiempo | Actividades | Limitaciones | Logros |
|-------|----------------------------|---|--|--|
| 1 | Julio 13 a agosto 20 | Participación en el proceso de adaptación y capacitación de la empresa Adaptación a la nueva jerarquía del equipo de Colombia Entrenamiento en las plataformas de BRR, QShop y GS Connect Cotizar en la cuenta de Colombia | Nuevas posiciones en el equipo de Colombia sin mucha experiencia Alto volumen de trabajo dado a renuncias | Correcta y rápida adaptación de aprendizaje de las plataformas de la compañía Comunicación asertiva con mi equipo de trabajo |
| 2 | Agosto 21 a septiembre 24 | Ejecución de la cuenta de Colombia como principal referente Aprendizaje de procesos de cotización en la cuenta de Chile Cotizar en la cuenta de Colombia y dar soporte en la de Chile | Cambio de más del 50% del equipo Primeros errores al momento de cotizar que generaban perdidas | Ajuste de buenas prácticas para la rápida gestión en la cuenta de Colombia Conocer a los comerciales directos |
| 3 | Septiembre 25 a octubre 31 | Aprendizaje de procesos de cotización en la cuenta de IP Cotizar en la cuenta de Colombia y dar soporte en la de Chile | Escasa practica por el área de IP para realizar cotizaciones Falta de automatización para la cuenta de IP | Reconocimiento por parte del BP de la cuenta de IP por nuestros esfuerzos Ratificación en el cargo dado mi rendimiento |
| 4 | Noviembre 1 a diciembre 9 | Guiar proceso de adaptación y capacitación del nuevo Process Analyst Mayor contacto con los comerciales de las diferentes cuentas de Colombia Cotizar en la cuenta de Colombia y dar soporte en la de Chile | Errores al momento de cotizar por alineaciones no establecidas Cambios en procesos de Chile Reunión de errores acumulados a la fecha | Éxito en la formación de la que es ahora la referente de la cuenta de Chile Reunión para alinear procesos al momento de cotizar Aumento del sueldo |