

Plan de mejora para la compañía DSV AIR & SEA

Allison Paola Castiblanco Cadena

Trabajo de grado

Para optar al título de Profesional en Negocios Internacionales

Dirigido por:

Felipe Ospina

Universidad Santo Tomas

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá

2022

Resumen

Este documento pretende ser un plan de mejora para la empresa DSV air & Sea una compañía multinacional danesa, que ofrece servicios de logística y transporte internacional, con un portafolio amplio para sus clientes, ofreciendo alternativas marítimas, terrestres y aéreas.

La compañía está dividida en áreas de operaciones, comercial, tarifas y precios, aduanera y financiera, en junio del 2022 se implementó en el área 4PL para el cliente Starbucks una Transportation Management system la cual llamaremos de ahora en adelante TMS, del cual se está haciendo migración de información, que se manejaba en la plataforma LOG-NET y ahora pasara a EDC, en lo cual vi la oportunidad de ejecutar mi plan de mejora para la compañía, apoyado de un manual para generación de los ASN (Advanced shipping notice) que son de suma importancia para culminar una operación internacional.

Abstract

This Document pretends to be an improvement plan for the company DSV Air & Sea, whose market is international logistics and transport of goods, with a wide portfolio for its clients alternatives by sea, air and road.

My Internship was on the area of POM 4PL, I developed and grew professionally. The company is divided into areas of operations, commercial, rates and prices, customs and financial, in June 2022 was implemented in the 4PL area for the customer Starbucks a Transportation Management System which we will call from now on TMS, which is making

information migration, which was handled in the LOG-NET platform and now will go to EDC, in which I saw the opportunity to execute my improvement plan for the company, supported by a manual for generation of ASN (Advanced shipping notice) which are of paramount importance to complete an international operation.

Agradecimientos

Agradezco a Dios por la vida y las oportunidades tan maravillosas que me ha dado; A mi familia, principalmente a mi mamá, que, con valentía, dedicación y mucho amor me brindó todo, junto a sus valores y sencillez ha sido una persona de admiración y de la cual me hace sentir muy orgullosa. me dio la oportunidad de tener una educación de calidad y que gracias a ese esfuerzo y compromiso, sumado a mi dedicación, estoy culminando con éxito esta etapa.

A mi hermano por ser un apoyo incondicional en cuanto a toma de decisiones y por ser un soporte en mi vida.

A la universidad Santo Tomas por ofrecerme educación, valores y un respaldo académico, de lo cual me siento orgullosa de ser parte.

A mis profesores Yesid Ochoa, Felipe Ospina, Paola quienes han dejado una gran huella, puesto que me ayudaron a reforzar conocimiento, y me inspiraron a dar lo mejor de mí, y así ser aliados durante mi proceso educativo.

Introducción

El presente trabajo se enfoca en el área de comercio internacional, especialmente en operaciones lo cual va ligado a la coordinación y agilidad de procesos, DSV Air and Sea tiene

un equipo que lidera el área de POM (Purchase order managment) en esta área se manejan procesos con clientes como lo son Starbucks, Yanbal, Bavaria y Fallabella los cuales se les lleva a cabo con un equipo de profesionales como los son freight forwarder desarrollando una serie de procesos como lo son seguimiento de cargas, generaciones de documentos de transporte, instrucciones de carga, generaciones de órdenes de compra, seguimiento y control de cargas, finalización y aprobación de cargas y es allí donde se generan los ASN, que son de suma importancia para el cierre de la carga, este proceso de genera por medio de una TMS, que antes ejecutaba LOG-NET, era un proceso muy largo con muchos errores, es por esta razón que se hace la transición con EDC una plataforma más amigable y eficaz para el funcionario, por esta razón elijo ejecutar mi plan de mejora con este proceso no solo en Colombia si no en varios países, es en donde me enfoco a ingresar a la reuniones y capacitaciones por parte del creador de la TMS, a indagar sobre las posibles mejoras y ejecutarlas, con el fin de garantizar un manual del proceso.

Tabla de contenido

Resumen	2
Abstract	2
Agradecimientos	3
Introducción.....	3
1 La Empresa	6
1.1 Aspectos generales	6
1.1.1 Misión	6
Visión.....	7
Valores.....	7
1.1.2 Ubicación Geográfica	8
1.1.3 Estructura Organizacional.....	9
1.1.4 Departamento de desarrollo de la practica	9
1.1.4.1 Análisis DOFA (POM)	9
Tabla 1. Análisis DOFA.....	9
2 Planteamiento del plan de mejora	11
2.1 planteamiento central	11
2.2 importancia, limitaciones y alcances	11
Importancia	11
Limitaciones.....	11
Alcances.....	12

2.3 objetivo general.....	12
Objetivo general:	12
Objetivos específicos:	12
3 Plan de mejora	12
3.1 Contenido plan de mejora	12
3.2 conclusiones	13
3.3 Bibliografía	13
3.4 ANEXOS	13
4 crecimiento práctico profesional.....	15
4.1 Programación de actividades realizadas.....	15
Tabla 2. Programación actividades realizadas	15
4.2 cumplimiento de objetivos	15
REFERENCIAS.....	17

1 La Empresa

1.1 Aspectos generales

1.1.1 Misión

DSV(S.F.) tiene como misión:

“El comercio mundial impulsa la prosperidad mundial, pero el comercio fluido no es un hecho. A través de nuestro enfoque persistente en la transparencia, la

productividad y la escalabilidad, Creamos flujos comerciales globales más eficientes para todas las empresas.” (DSV, p. 2, s.f.)

Continúa,

“Diseñamos nuestra infraestructura, física y digital, para ofrecer niveles de servicio de alta calidad y flujos de trabajo eficientes. La excelencia operativa va de la mano de la sostenibilidad. Una cadena de suministro bien planificada también es una cadena de suministro más ecológica.”. (DSV, p. 2, s.f.)

Visión

Puesto a lo anterior su visión es:

“Ayudamos a nuestros clientes a crecer manteniendo el flujo de sus cadenas de suministro. Creamos soluciones eficientes para todas las empresas con un enfoque en la confiabilidad, el impacto ambiental y el costo, independientemente de la industria y el tamaño.” (DSV, p. 2, s.f.)

Y continúa:

“Ofrecemos igualdad de oportunidades de crecimiento para todas las personas de nuestro equipo. Las personas impulsan el éxito de nuestra empresa, por lo que, cuanto más proporcionemos lugares de trabajo saludables y seguros, así como oportunidades de crecimiento, mayores serán nuestras posibilidades de lograr nuestros ambiciosos objetivos de crecimiento” (DSV, p. 2, s.f.)

Valores

DSV(s.f.) cuenta con los siguientes valores:

“Nuestros clientes primero

- Ofrecemos grandes experiencias a nuestros clientes y un servicio de alta calidad.
- Somos proactivos en nuestras relaciones con los clientes y trabajamos duro para cuidar a los clientes existentes

- Logramos que a los clientes les resulte fácil hacer negocios con nosotros”

(DSV, p. 1, s.f.)

Continúa,

“El mejor rendimiento.

- Somos transparentes y nos motivan los resultados
- Trabajamos juntos como ONE DSV en toda nuestra red global
- Nos motiva el espíritu emprendedor y el empoderamiento local”

(DSV, p. 1, s.f.)

Concluye,

“Colaboración verdadera

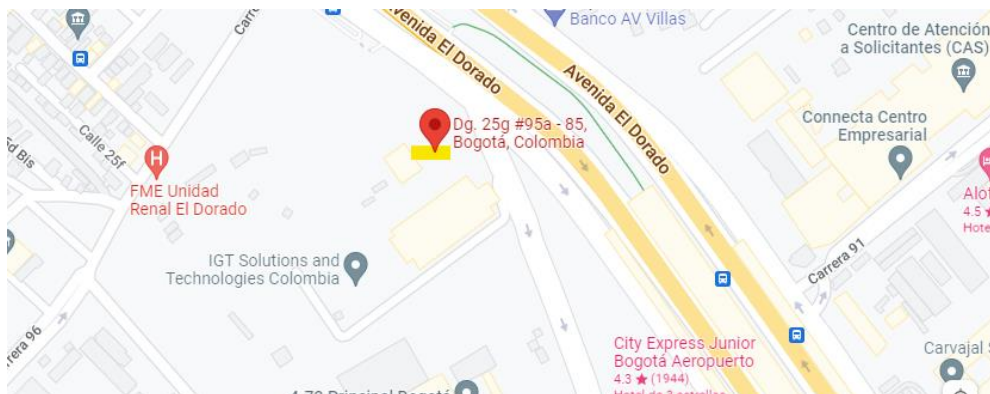
- Asumimos responsabilidades y tomamos la iniciativa
- Colaboramos y nos comunicamos de una manera respetuosa
- Practicamos un diálogo abierto.”

(DSV, p. 1, s.f.)

1.1.2 Ubicación Geográfica

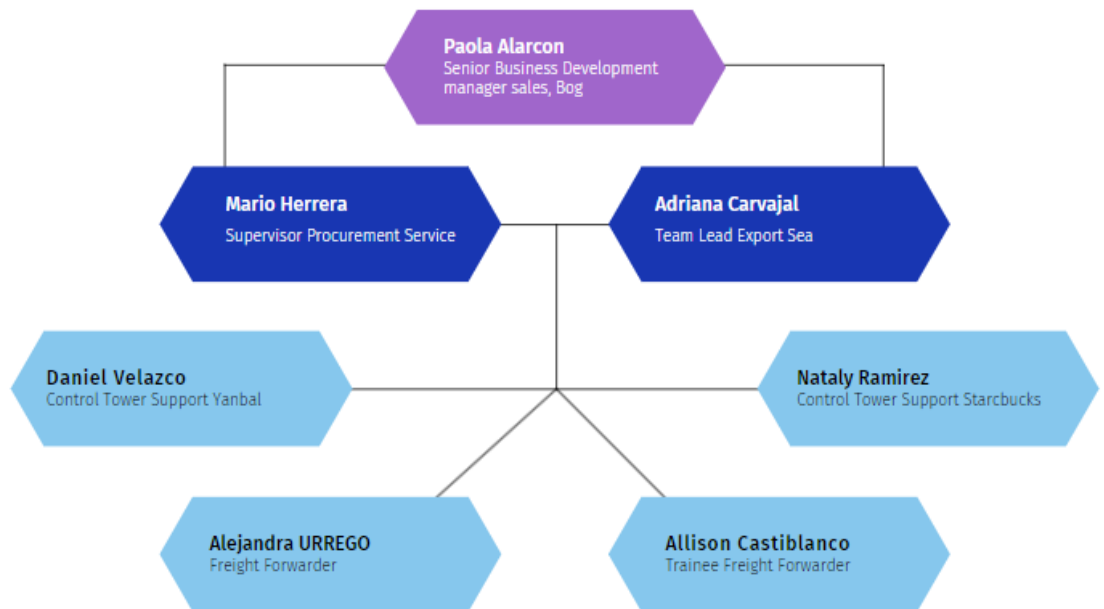
Ejecución de prácticas presenciales ubicado en Dg. 25g #95a - 85, Torre 3 Tercer Piso, Bogotá, Colombia en la localidad de Fontibón.

Figura 1. *Ubicación Geográfica*



Tomado de: (GOOGLE, 2022)

1.1.3 Estructura Organizacional



(Fuente: Elaboración propia 2022)

1.1.4 Departamento de desarrollo de la practica

El equipo de POM liderado por Paola Alarcón y Mario Herrera junto a un equipo de profesionales están encargados de brindar seguimiento de cargas y coordinando la logística de los clientes, es allí donde me asignan tareas como creación de reservas en navieras, creación de BLs, alimentar los TMS, envíos de ASN, solicitud de status a clientes, solicitud de espacios en navieras, generación de reportes entre otras.

1.1.4.1 Análisis DOFA (POM)

Tabla 1. Análisis DOFA

Fortalezas:	Oportunidades:
-------------	----------------

<ul style="list-style-type: none"> ● DSV es una empresa que tiene presencia a nivel mundial. ● DSV cuenta con una amplia gama de TMS como lo es Carga Wise. ● Es liderada por directores y supervisores, muy humanos generando un buen ambiente laboral ● Sus proveedores son calificados y monitoreados para poder tener agilidad y facilidad en los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ofrecen seguimiento y planeación a sus practicantes, en el proceso de conocimiento. ● Iniciar en el plan semillero desde que se inician las practicas, es una alternativa que ofrece DSV para poder seguir en la compañía ● Se puede tener un crecimiento profesional y personal con las amplias gamas de negocio que ofrece. ● La interacción que se tiene con el cliente fortalece el nivel de dialogo, y práctica comercial. ● La generación de ideas nuevas para la compañía se tienen en cuenta, están abiertos a escúchalas y ejecutarlas.
<p>Debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La trasmisión de información es débil, la data es amplia y se pierde información importante. ● Se solicitan reportes muy importantes, los cuales no se pueden generar completos por falta de información de los funcionarios. 	<p>Amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Falta de conocimiento por parte de los funcionarios pueden generar inconformidad con el cliente. ● las desinformaciones del proceso con las diferentes áreas generan retrasos. ● Si no se informa al cliente sobre el status de sus cargas pueden generar extra-costos a la compañía.

<ul style="list-style-type: none">• La rotación de personal genera pérdida de trazabilidades con el cliente.	<ul style="list-style-type: none">• El no manejo de un segundo idioma puede generar retazos a la solución inmediata por falta de conocimiento.
--	--

(Fuente: Elaboración propia, 2022)

2 planteamiento del plan de mejora

2.1 planteamiento central

Haciendo un análisis dentro de la compañía se evidencia que no se entregan los procesos completos por falta de capacitación y el mal uso de las nuevas herramientas, generando demoras e inconformidades con los clientes es por esta razón que se decide ejecutar un manual con información clave y concisa para el acercamiento al proceso ASN, esto con la finalidad que los funcionarios no pierdan tiempo y sean más ágiles al momento de entregar este importante proceso ante el cliente, y aprovechar la herramienta EDC con todas las facilidades y garantizando una entrega oportuna.

2.2 importancia, limitaciones y alcances

Importancia

el manual permitirá tener un panorama con los pasos y los alcances que se puede tener con este nuevo TMS que la empresa asigna a el área 4PL especialmente para el manejo del cliente Starbucks el cual maneja un flujo de cargas extensa y unos lines a diferentes puertos a nivel mundial, por esta razón es de suma importancia entregar los procesos a tiempo especialmente el ASN el cual es que hace el cierre formal de nuestro proceso para el cliente.

Limitaciones

- Para los funcionarios se les hace difícil llevar varios embarques los cuales tiene mucho cuidado para no perder trazabilidades y así no perder de vista el proceso con la responsabilidad pertinente.

- Tener cierta información la cual alimenta la TMS el cliente y los funcionarios, lo cual genera retrasos cuando una de las dos partes no cumple con su compromiso de suministrar la información a tiempo
- Para generar un ASN se dispone del BL lo cual genera retrasos al no tener información completa y detallada de la carga

Alcances

- es un manual para la compañía DSV a nivel Latinoamérica
- El manual va con información importante y practica para el funcionario
- Es didáctico y fácil de entender.

2.3 objetivo general

Objetivo general:

Implementar un manual para el área POM permitiendo eficacia y productividad a la operación.

Objetivos específicos:

- Ayudar a que la operación tenga entrega de información sin retazos
- Identificar las falencias que hay a la hora de la entrega de un ASN
- Proponer soluciones colectivas para el equipo

3 plan de mejora

3.1 Contenido plan de mejora

se inician las practicas el 06 de febrero con una fecha de finalización del 6 de agosto del 2022, durante esta se me asignan varias funciones y tareas diarias que se ejecutan dependiendo el nivel que vaya avanzando, se realizan en el área de operaciones de la compañía en el equipo POM 4PL, el cual me permite evidenciar sus fortalezas y debilidades y me hacen participe del crecimiento del equipo el cual contaba con 12 personas al ingreso y

que ahora ya son 24 personas, este crecimiento se debe a un nuevo cliente y a reforzar la mejora continua en cuanto al servicio de los demás clientes, se me asigna desde el inicio el cliente que es Starbucks, en donde me vuelvo apoyo directo del líder del equipo. Es allí donde se me asigna una tarea importante de la operación y es el cierre de una carga con el proceso de ASN, es cuando en se hace a transición a la plataforma de EDC la cual está más actualizada y presenta mayor eficacia en el proceso en el que inicialmente se hacía en LOGNET se demoraba una hora aprox, en esta nueva TMS se demora cinco minutos aprox.

3.2 conclusiones

El manual lo inicio junto al apoyo de las capacitaciones y material documental que nos ofrecen para poder ejecutar el proceso, del cual saque información e ilustraciones que daban a entender el proceso, el manual contiene una serie de pasos en el que el funcionario agiliza la operación, es muy completo ya que se puede ejecutar a nivel Latinoamérica, se hace en inglés para que sea global, en este se describe como realizar un ASN, desde la revisión de información hasta el clic final que hace que proceso se cierre.

3.3 Bibliografía

(TERBILLE, 2022)

3.4 ANEXOS

Excel con 7 pestañas con anexos y explicación paso a paso para ejecutar el proceso

DSV Origin will receive email notification from eDC as bookings are created. Email notifications will be routed to the origin handling office based on alert party setup in eDC.

Sample Alert:

DEMO

The eDC Booking reference is listed in the alert. This reference is what is used to lookup the booking in CW1

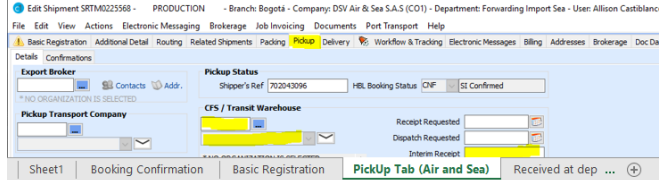
Booking Details:

Booking Created By:	Rayann Tam (Multi Orig) rayann.tam@dsv.com	Booking Number:	21886209620
Origin:	Shanghai	Destination:	LOSSEA
Company:	ECOM Agricultural Corp Limited (6481782243)	Company:	STARBUCKS CORPORATION (648649927) SEATTLE
DSV To Pickup:	NO	Delivery To:	202 F ACHB GC (0901-001-000)
Pick Up From:	11	Delivery Required Date/Time From:	14th January 2022 00:00
Cargo Ready Date:	1st August 2021 00:00	Delivery Required Date/Time To:	
Service Level:	Standard (STC)		
State:	Confirmed		
Origin:	CHENG	Destination:	LOSSEA
Lead Port:	CHENG	Discharge Port:	LOSSEA
Incoterms:	FOB	Additional Terms:	
Transport Mode:	SEA	Container Mode:	FTL
Weight:	25,000	Volume:	25,000
Supplier Reference:			
Order Number:	PO000004-05 (UPO00014004-04-05)		
Outhead Orders:	No		
Header Code:			

From CW1 Jump screen go to Forwarding>Bookings

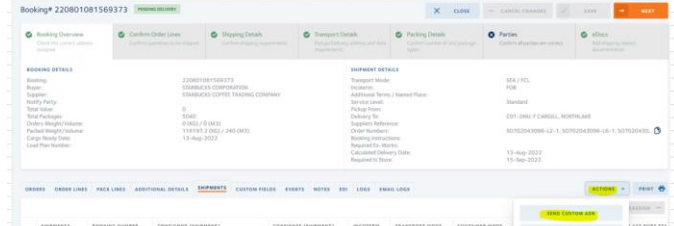
Explicando paso a paso por medio de la TMS Cargo Wise1

1. Verify Pickup from address is complete and correct (must have pickup as it feeds stops in EDI)
 2. Add CFS/Transit Warehouse where freight will be delivered
 3. Once delivered to warehouse capture Interim Receipt # & Interim Receipt Date
 4. Drop Mode
 a. When freight is being delivered to DSV (Supplier responsible) then the pickup drop mode must be DLV.
 b. When DSV is responsible for pickup the drop mode must be DSV.
 5. Enter Estimated Pickup/Actual Pickup Date when DSV responsible
 a. For FOB shipments, origin offices should add only the "Interim Receipt Date" to capture the STOP location "CFS"

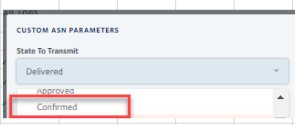


Ejecutando las tareas en la TMS EDC (nuevo proceso)

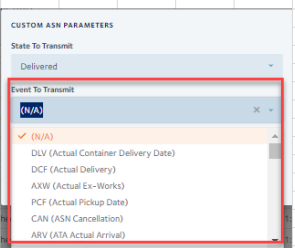
Retriggering EDI from eDC
 Shipment level EDI events
 Navigate to Booking
 1. EDI Tab-View events that have been sent
 2. Actions Menu
 3. Send Custom ASN



From the popup you can select the specific state/event to trigger



Select the Event from the drop down list (refer to table above)



Sheet1 | Booking Confirmation | Basic Registration | Pickup Tab (Air and Sea) | Received at dep ...

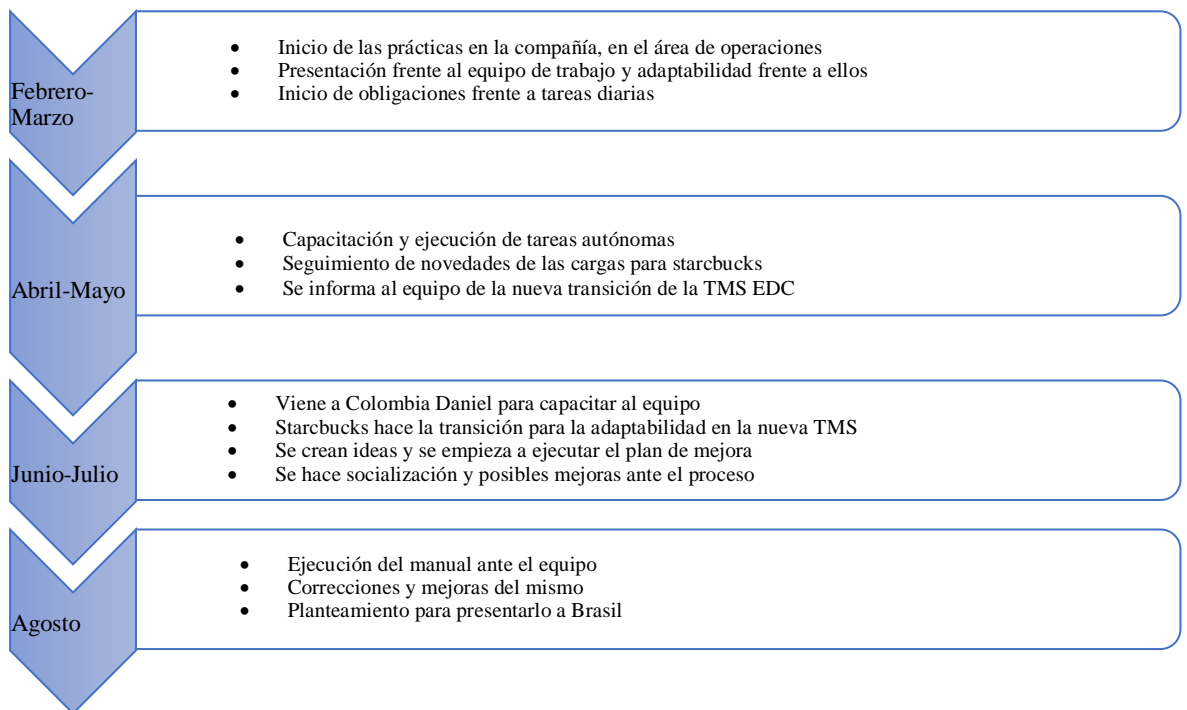
Hasta obtener el resultado final del ASN

Container EDI	
Same process as above but from the Container Level	
*Note: Each container would require EDI retriggers separately	
State: NA-Not configured	
Event: See table above for FCL	
Route: Destination	

4 crecimiento práctico profesional

4.1 Programación de actividades realizadas

Tabla 2. Programación actividades realizadas



(Fuente: Elaboración propia 2022)

4.2 cumplimiento de objetivos

MES	PERIODO	ACTIVIDADES	LOGROS	DIFICULTADES
Febrero	Febrero 6 - Febrero 20	Ingreso a la compañía	Adaptación de la compañía,	Acoplarme a los horarios
	febrero 16 - febrero 28	Capacitaciones para realizar reservas y confirmación de las mismas	Reconocimiento de las plataformas	La adaptabilidad al lenguaje de abreviaturas y términos logísticos

MARZO	Marzo 2 - Marzo 16	Acercamiento con navieras y clientes para apropiación de los mismos	Avance a la plataforma Cargo Wise	Falta de diferenciación de clientes con funcionarios
	Marzo 16 - Marzo 31	Apoyo directo a la cuenta Starbucks,	Tenía mayor conocimiento de las operaciones	La responsabilidad de manejo de operaciones
ABRIL	Abril 1- Abril 17	Inicia proceso de ASN en el plan de aprendizaje con la TMS LOG-NET	Adaptabilidad hacia la operación	El proceso es largo y confuso
	Abril 17 - Abril 30	Manejo total de los ASN por parte de Latam Guatemala, Salvador, Costa Rica, Colombia, entre otros	Responsabilidad ante la operación	Volumen alto de operaciones
Mayo	Mayo 1 – Mayo 15	Generación de booking, seguimiento del shipper Carcafe, comunicación directa con el cliente	Tener un control sobre la cuenta junto dando soluciones inmediatas	El seguimiento de movimientos con retraso, generaban demoras por no tener trazabilidad
	Mayo 15 - Mayo 31	Estabilidad de la cuenta Carcafe para posibles mejoras y mejor atención al cliente	Darme a conocer en el equipo, lidiando trabajo bajo presión	
JUNIO	Junio 1 - Junio 15	Capacitación para la cuenta de Yanbal, para cubrir vacaciones.	Información de proceso nuevo con Ecuador y Perú, manejando por primera vez TMS EDC	Mantener un ritmo en cuento al proceso, que es nuevo

	Junio 15 - Junio 30	Entrega y empalme de información para la cuenta Yanbal,	Nuevos proveedores, nuevo proceso, ya como Control Tower support, manejo de los tres tráficos, marítimo, aéreo y terrestre	La adaptabilidad fue difícil, por el volumen de trabajo, la responsabilidad y la constancia para que los embarques fluyan y no se retrasen
JULIO- AGOSTO	Julio 1 - Julio 30	Transición de la TMS, LOG-NET a EDC validación y prueba de la plataforma en la cuenta de Starbucks, con capacitaciones y manuales para la misma	Doy apoyo a mis compañeros por tener conocimiento previo en la TMS EDC y genero las primeras instrucciones al plan de mejora	Tiempo y capacitación a los funcionarios, por complejidad
	Agosto 1-6	Generación del manual de ASN para poder agilizar el proceso y que pueda ser aprobado para los Freight Forwarder de la compañía	Ejecución del plan de mejora	Correcciones autónomas porque al inicio era un poco confuso.

(Fuente: Elaboración propia 2022)

REFERENCIAS