

Cómo diseñar un Service Level Agreement en Logística



Introducción

El diseño de un **Service Level Agreement (SLA)** se volvió fundamental para el éxito de las operaciones en las empresas. Un SLA meticulosamente elaborado no solo establece las expectativas entre los proveedores de servicios logísticos y sus clientes, sino que también **traza el camino hacia la excelencia operativa.**

La experiencia del cliente es un diferenciador clave y las estadísticas lo demuestran: **dos tercios de los consumidores valoran que una empresa se preocupe por su estado emocional**, según un informe de **Zendesk**. Esta conexión emocional se convierte en un factor determinante para fomentar relaciones duraderas.





Sin embargo, también destaca una realidad innegable: **el 73% de los consumidores considerará cambiar a un competidor después de varias malas experiencias, y más de la mitad optará por abandonar una empresa después de una sola interacción insatisfactoria.**

Estos datos subrayan la importancia crítica de diseñar SLAs que no solo aborden aspectos operativos y logísticos, sino que también se centren en **aliviar el estrés y las preocupaciones de los clientes.**

Un SLA bien diseñado no solo es un instrumento contractual, sino una herramienta estratégica para construir la confianza del cliente, proporcionar experiencias positivas y, en última instancia, garantizar la lealtad en un mercado altamente competitivo.

A medida que nos sumergimos en el proceso de diseñar un SLA en el contexto logístico, consideraremos cómo estas **métricas emocionales se integran y se potencian dentro del marco operativo**, elevando la importancia de la excelencia en el servicio en un sector empresarial donde cada interacción cuenta.

Por eso, en este artículo exploraremos a fondo **cómo diseñar un SLA en el contexto logístico**, para garantizar que los niveles de servicio y las métricas de rendimiento se alineen perfectamente con las necesidades.



Contenidos

En Adereso creamos tecnología que ayuda a las empresas a tener clientes más satisfechos

- 1 ¿Qué es Service Level Agreement (SLA)?
- 2 Beneficios de un Service Level Agreement
- 3 ¿Cómo diseñar un SLA en Logística?
- 4 Test: ¿Mi empresa está lista para implementar IA?

Capítulo

1

¿Qué es Service Level Agreement (SLA)?

Definición de **SLA**

Un **Service Level Agreement (SLA)** es un **acuerdo contractual detallado** entre un **proveedor de servicios y sus clientes**, diseñado para establecer expectativas claras y medibles en términos de rendimiento y calidad del servicio.

Define los estándares que el proveedor de servicios se compromete a cumplir y las **métricas que se utilizarán para evaluar su desempeño**.





SLA en Logística

En el contexto del sector logístico, un SLA adquiere una relevancia aún mayor debido a la **naturaleza crítica y compleja de las operaciones logísticas.**

La logística implica la **gestión de cadenas de suministro, transporte de mercancías, almacenamiento y distribución**, donde el tiempo, la precisión y la eficiencia son elementos cruciales.

La diferenciación clave en un **SLA para el sector logístico** radica en la **especificidad de las métricas y los niveles de servicio.** Mientras que en otros sectores los SLAs pueden centrarse en **tiempos de respuesta de soporte técnico o disponibilidad de servicios.**

Capítulo

2

Beneficios de un Service Level Agreement

¿Cuáles son los **beneficios** de un **SLA**?

La implementación de un Service Level Agreement (SLA) en entornos empresariales, y particularmente en sectores tan dinámicos como la logística, conlleva una serie de **beneficios estratégicos y operativos cruciales**.





Estándares de Servicio

En primer lugar, un SLA establece un marco claro y detallado para las **expectativas y estándares de servicio entre las partes involucradas**, ya sean proveedores logísticos y sus clientes o socios comerciales.

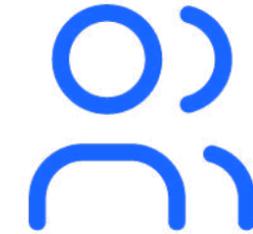
Este nivel de claridad es esencial para evitar malentendidos, conflictos y para **fomentar una relación comercial más sólida y transparente**.

En el ámbito logístico, la definición precisa de los niveles de servicio mediante un SLA se traduce directamente en **la mejora de la eficiencia operativa**.



Métricas Específicas

Establecer **métricas específicas**, como tiempos de entrega, precisión en la gestión de inventarios y protocolos de seguridad, permite a las empresas **optimizar sus procesos**, identificar áreas de mejora y, en última instancia, **ofrecer servicios más eficientes a sus clientes**.



Transparencia

La **transparencia** que brinda un SLA también actúa como un **impulsor de la confianza entre las partes**, fundamental en un sector donde la integridad y la colaboración son esenciales.



Procedimientos y Protocolos

Otro beneficio destacado es la capacidad del SLA para **facilitar una respuesta rápida y efectiva ante problemas o incidentes**. Al establecer procedimientos claros y protocolos de resolución, las empresas logísticas pueden abordar contingencias de manera proactiva, minimizando así el impacto negativo en la cadena de suministro y manteniendo altos estándares de servicio incluso en situaciones desafiantes.

Además, la inclusión de cláusulas de flexibilidad en el SLA permite a las partes **adaptarse ágilmente a cambios en la demanda, condiciones del mercado u otros factores imprevistos**.

Desde una perspectiva estratégica, el SLA en logística actúa como una **herramienta para la mejora continua**. Al establecer revisiones periódicas, las empresas pueden evaluar la efectividad del acuerdo, ajustar los términos según sea necesario y **mantenerse alineadas con las cambiantes demandas del mercado y las expectativas de los clientes**.

La presencia de un **SLA bien diseñado y cumplido** puede ser un diferenciador clave en un mercado competitivo, **mejorando la reputación y la lealtad del cliente**.

Capítulo

3

¿Cómo diseñar un SLA en Logística?

Logística: ¿Cómo diseñar un Service Level Agreement?

1

Identificación de objetivos logísticos

En el complejo entorno logístico, el primer paso crucial en el diseño de un Service Level Agreement (SLA) es la **identificación precisa de los objetivos**.

Estos objetivos deben alinearse estrechamente con los elementos fundamentales del servicio, como tiempos de entrega, precisión en la gestión de inventarios y seguridad de la carga. La especificidad en la definición de estos objetivos proporciona una **base clara para evaluar el desempeño** y asegura que todas las partes involucradas estén alineadas con los estándares de servicio.

2

Definición de métricas clave

El siguiente paso crítico es la **definición de métricas clave** que servirán como indicadores precisos del rendimiento logístico. Variables como el tiempo de tránsito, la exactitud en la manipulación de mercancías y la respuesta a incidentes se convierten en elementos fundamentales para **medir y mejorar continuamente la eficiencia operativa**.

Estas métricas no solo ofrecen una visión detallada del rendimiento, sino que también **actúan como herramientas de gestión esenciales** para la toma de decisiones informada.

Logística: ¿Cómo diseñar un Service Level Agreement?

3

Abordar los desafíos específicos del sector

El SLA logístico debe ir más allá de los aspectos operativos y **abordar los desafíos específicos del sector**. La flexibilidad para **adaptarse a cambios en la demanda**, condiciones climáticas y otros problemas inesperados es fundamental.

En este paso, se deben incluir cláusulas que permitan ajustes dinámicos, garantizando una **mayor agilidad y capacidad de respuesta en un entorno logístico en constante cambio**.

4

Establecer “Procedimientos de resolución de problemas”

La **resolución de problemas proactiva** es esencial en la logística. Establecer procedimientos detallados para anticipar y resolver incidentes, minimiza el impacto en la cadena de suministro.

Además, no solo asegura la continuidad del servicio, sino que también **contribuye a construir una sólida reputación en la satisfacción del cliente**, un factor determinante en un sector donde la lealtad se forja a través de experiencias positivas.

Capítulo

4

¿Tu empresa está preparada para incorporar agentes de IA en sus operaciones?

Preparación de tu empresa para la **incorporación de agentes de IA** en sus operaciones

A continuación te presentamos un breve checklist para que puedas identificar el estado de madurez de tu organización para la implementación de IA.

¿Hemos establecido objetivos claros para la implementación de agentes de IA en nuestra empresa?

¿Hemos identificado las áreas de nuestra empresa que podrían beneficiarse de la implementación de agentes de IA para aumentar su competitividad?

¿Hemos identificado procesos específicos que serían susceptibles de automatizarse mediante IA?

¿Sabemos con qué información interna y datos debiéramos contar para la implementación de agentes de IA en los procesos de nuestro interés?

¿Contamos con un equipo interno o externo de expertos en IA para guiar y liderar el proceso de implementación?

¿Requerimos orientación de un partner especializado para apoyarnos en el proceso de identificar los pasos a seguir para automatizar nuestros procesos?

¿Hemos capacitado a nuestro equipo interno sobre cómo trabajar con agentes de IA y cómo aprovechar al máximo sus capacidades?

¿Tenemos la disposición para capacitar a nuestro equipo interno sobre el trabajo con agentes de IA?

¿Identificamos la necesidad de contar con orientación para acompañar a nuestra empresa en su proceso de implementación de agentes de IA en sus procesos?

Niveles de Madurez para **Incorporar IA Generativa**

Aquí puedes revisar los resultados de tus respuestas.

Nivel Inicial: Exploración y Conocimiento

☑ 0-3 checkboxes marcados

La empresa está en las **primeras etapas de exploración de la IA generativa**. Todavía no tiene claridad sobre sus objetivos, áreas de implementación o procesos específicos para automatizar.

Características principales:

- Identificación parcial de áreas y procesos susceptibles de automatización.
- Falta de recursos internos o externos especializados en IA.
- Necesidad de orientación externa significativa para establecer un plan.

Recomendaciones:

- Realizar **workshops** de sensibilización y **capacitación básica en IA generativa** a través de un partner experto.
- Identificar los **principales procesos de CX** con oportunidad de mejora a través de automatizaciones.

Niveles de Madurez para **Incorporar IA Generativa**

Aquí puedes revisar los resultados de tus respuestas.

Nivel Intermedio: Planificación Estratégica

☑ 4-6 checkboxes marcados

La empresa tiene una **visión más clara de sus objetivos y procesos que podrían beneficiarse de la IA generativa**, pero aún requiere planificación detallada y apoyo para ejecutar su estrategia.

Características principales:

- Conocimiento básico de los recursos y datos necesarios para implementar IA.
- Disposición a capacitar equipos internos y colaborar con partners.

Recomendaciones:

- **Prioriza 1 o 2 procesos críticos y diseña un plan estratégico de alto nivel junto a un partner especialista.**
- **Diseñar programas de capacitación específicos para el equipo interno.**
- **Colaborar con un partner especializado para guiar la ejecución del proyecto.**

Niveles de Madurez para **Incorporar IA Generativa**

Aquí puedes revisar los resultados de tus respuestas.

Nivel Avanzado: Implementación y Optimización

☑ 7-8 checkboxes marcados

La empresa está preparada para implementar IA generativa en procesos identificados y optimizarlos de manera continua. Tiene claridad en los objetivos, recursos y datos necesarios, así como un equipo capacitado o acceso a expertos.

Características principales:

- Objetivos bien definidos para la implementación de IA.
- Identificación completa de procesos automatizables y datos necesarios.
- Equipo interno capacitado y/o acceso a recursos expertos en IA.

Recomendaciones:

- Implementar proyectos piloto para evaluar impacto y ajustar estrategias en conjunto a un partner estratégico.
- Establecer métricas de éxito y monitorear resultados en tiempo real.

Niveles de Madurez para **Incorporar IA Generativa**

Aquí puedes revisar los resultados de tus respuestas.

Nivel Experto: Post Umbral de Relevancia

☑ 9 checkboxes marcados

La empresa **avanza de forma autónoma**, aunque subóptima, y reconoce la importancia estratégica de la IA Generativa. Actualmente, se están llevando a cabo esfuerzos iniciales en **proyectos pequeños** como pilotos o pruebas de concepto, que se desarrollan internamente y están siendo dirigidos principalmente por el área de tecnología de la información.

Características principales:

- Automatización IA inicial implementada de forma autónoma (no recomendada).
- La empresa ha pilotado soluciones de IA en procesos críticos del negocio.
- Automatización de la experiencia del cliente (CX) como prioridad estratégica.
- Visión clara y enfoque en mejoras incrementales de las soluciones.

Recomendaciones:

- Forma células de trabajo interdepartamentales entre áreas estratégicas, tecnología, operaciones y backoffice.
- Define y planifica hitos para escalar pilotos, en colaboración con un partner especializado.
- Documenta con precisión los nuevos procesos para facilitar su escalabilidad y replicación.



Juntos hacia la hipereficiencia de tu Contact Center.

Adereso es la plataforma de automatización de servicio al cliente para el CX memorable y eficiente

Conversemos

Ellos confían en nosotros.

falabella.com

[cencosud](https://cencosud.com)

[CHILQUINTA
energía](https://chilquintaenergia.com)

[Walmart](https://walmart.com)

[SODIMAC](https://sodimac.com)

[MetLife](https://metlife.com)

[Bci](https://bci.com)

¿Listo para llevar tu atención al cliente al siguiente nivel?

Descubre cómo en

www.adereso.ai

Te invitamos a conocer nuestros casos de éxito en www.adereso.ai



Cencosud

80.000 conversaciones al mes



Chilquinta

98% automatización en WhatsApp



Falabella.com

+8% en tasa de retiro de compras



adereso.ai

Contact Center hiper-eficiente