



EXPERTOS ANALIZAN LAS TENDENCIAS TECNOLÓGICAS QUE HOY REVOLUCIONAN LA GESTIÓN DE PEDIDOS



Inteligencia artificial, machine learning, robótica y vehículos autónomos son algunas de las innovaciones que están cambiando la forma en que las empresas gestionan su cadena de suministro y fulfillment.
 POR ANDREA CAMPILAY

El auge de las compras online ha generado una transformación en la industria logística. Ante la necesidad de responder a consumidores que cada vez demandan más rapidez, eficiencia y precisión en la entrega de sus productos, las compañías han debido adoptar innovaciones tecnológicas avanzadas para optimizar sus operaciones.

"La conveniencia en las opciones de entrega y la flexibilidad para que los consumidores elijan entre recibir sus productos en casa o retirarlos en puntos específicos es una de las tendencias más fuertes", explica el gerente general de Blue Express, Olivier Paccot, quien ha observado que el proceso de devolución es un punto crítico para el e-commerce, por lo que, asegura, es fundamental contar con sistemas tecnológicos avanzados que permitan a los clientes realizar esta acción de forma simple y rápida.

Para el CEO de International Line, Felipe Quinteros, un ejemplo claro de la transformación tecnológica en la industria es el uso de sistemas de gestión de almacenes (WMS, por su sigla en inglés) con capacidades avanzadas de automatización y análisis de datos en tiempo real. "Estas plataformas

permiten la mejor coordinación en la gestión del inventario, facilitando el proceso de picking y packing, optimizando tiempos de despacho y reduciendo errores humanos", explica el ejecutivo sobre esta tendencia a la que suma el uso de robots colaborativos (cobots), que automatizan tareas repetitivas dentro del almacén, como el traslado de mercancías.

Predicir el nivel de demanda de los productos, optimizar las rutas a través de algoritmos y contar con chatbots y asistentes virtuales que entregan información sobre el estado de los pedidos son otras de las funciones disponibles que hoy revolucionan el fulfillment gracias a la implementación de la inteligencia artificial (IA) y el machine learning, sostiene el líder de supply chain en Deloitte, Daniel Ortega, quien da como ejemplo el caso de Amazon, donde utilizan la IA para recomendar productos a sus

clientes, basados en su historial de compras y en el comportamiento de otros usuarios similares. "lo que aumenta las ventas cruzadas".

Paccot afirma que la IA, en particular, está revolucionando al sector al optimizar rutas y prever peaks de demanda "como los que se producen durante eventos de alto volumen como el cyber o Navidad", facilitando una respuesta operativa más efectiva.

Además, Ortega destaca el uso de gemelos digitales, cuya función es "crear representaciones digitales de los almacenes y procesos logísticos para simular y optimizar las operaciones" sin tener que alterar la operación real durante la definición de las transformaciones o mejoras. A esto suma el uso de vehículos autónomos para realizar entregas en zonas de difícil acceso o en distancias cortas, junto al uso de blockchain para "mejorar la transparencia y seguridad en el proceso de fulfillment mediante contratos inteligentes".

Proyecciones

El futuro del fulfillment en Chile estará marcado por tres grandes tendencias, asegura Quinteros: la automatización, el big data y la sostenibilidad. A su juicio, permitirán a los actores de la industria

local ser más ágiles, eficientes y competitivos en un mercado cada vez más exigente.

"La industria de la última milla en Chile tiene un futuro prometedora, impulsada por el crecimiento del e-commerce y la entrega de soluciones simples en el envío y entrega de pedidos", complementa Paccot, quien también

destaca el potencial de tecnologías emergentes en el país, pero establecidas internacionalmente, como lockers inteligentes que ofrecen la flexibilidad de retirar paquetes 24/7, algo que, asegura, están impulsando desde su compañía con 12 lockers en funcionamiento y planes de expansión para el próximo año.

¿Qué oportunidades tienen las pymes para subirse al carro de la digitalización?

En el país, la brecha entre las pymes y las grandes empresas en términos de digitalización "es significativa", dice el CEO de International Line, Felipe Quinteros. Advierte que en el caso del fulfillment "esto se vuelve aún más crítico", y sostiene que uno de los mayores desafíos para las pequeñas y medianas empresas es el costo de implementación de tecnologías avanzadas. No obstante, existen diversas estrategias que las pymes pueden adoptar para integrar algunas de las innovaciones. Por ejemplo, utilizar "plataformas como Shopify o Magento, que ofrecen integraciones con sistemas de gestión de inventarios y opciones de fulfillment", las que considera asequibles para empresas de menor tamaño.

"Externalizar el control y la gestión de los procesos de cambios y buscar soluciones existentes para incrementar la seguridad de su información y sistemas" es clave, dice Daniel Ortega, líder de supply chain en Deloitte, quien acota que para este escenario son útiles los servicios cloud, "debido principalmente a su escalabilidad, permitiendo a la pyme en cuestión invertir a medida que comienza a crecer".