

LAS ÚLTIMAS TENDENCIAS DE LOGÍSTICA PARA EL COMERCIO ONLINE

La necesidad de entregar las encomiendas en el menor plazo posible, sin contratiempos y en óptimas condiciones genera que la logística esté apostando fuerte por el uso de las nuevas tecnologías para ser cada vez más eficientes. "La automatización de los procesos, y con ello la trazabilidad instantánea y la optimización del diseño de las bodegas y sus instalaciones es parte de los cambios que ha vivido la logística", destaca Reinaldo Gleisner, vicepresidente de Colliers, quien considera que el mercado de la logística en Chile está en un muy buen nivel de desarrollo.

Luis Santander, director de la Asociación de Profesionales en Logística (Aplog A.G.), acota que la pandemia aceleró la inversión de nuevas tecnologías en los centros de distribución y esto aún permanece. "Sistemas de Administración de Almacenes (WMS), Sistema Put to Light (PTL), sistema de última milla, instalación de sorters, robots, incluso sistemas autostore, son algunas de las innovaciones que se han visto incrementadas en el último tiempo", dice.

Coincide Alejandro Ponce, gerente general de Industrial Property, al indicar que previo a la pandemia el e-commerce generaba ventas por US\$ 6.000 millones, según cifras de la Cámara de Comercio de Santiago: "Desde 2023 se estima se estabilizará sobre los US\$ 10.000 millones, que no hubiesen sido

El uso de inteligencia artificial, robots, sistemas de trazabilidad y sistemas de última milla, son algunas de las tendencias aceleradas por la pandemia que han tomado fuerza en el último tiempo en la industria.

POR FRANCISCA ORELLANA

posible sin una rápida adaptación de toda la cadena de valor logística. La logística ha estado a la altura del desafío".

En 2024 hay una profundización de ciertas tecnologías, como la inteligencia artificial. Santander indica que esta permite "planificar rutas de entrega más eficientes, reduciendo tiempos de entrega y costos de transporte", lo que implicará la optimización de rutas de entrega y mejoras en la gestión de inventarios en tiempo real.

La utilización progresiva de la IA, dice Gleisner, es parte de la profunda transformación de la logística que "va incorporando progresivamente a otras empresas, en la medida que son capaces de visualizar los beneficios y sean capaces de adecuarse a un esquema innovador de la operación". También hay mayor uso de la robotización en almacenes y centros de distribución con el uso de vehículos guiados

automatizados (AGV), dice Mauricio Casanova, director de Inteligencia de Datos de Conecta Logística: "Si bien aún no es aplicable a toda escala, hemos observado la tendencia de incorporar robots portátiles que cumplen tareas dentro de las instalaciones sin la entrada directa de operadores humanos". Explica que los AGV "siguen caminos visibles o invisibles predeterminados", mientras que sus sucesores de próxima generación, los robots móviles autónomos (AMR, por sus siglas en inglés) utilizan la planificación de rutas en tiempo real y pueden moverse más libremente alrededor de los obstáculos.

Juan Carlos Bacarreza, director de la Escuela de Administración y Negocios de Iplacex, afirma que habrá fortalecimiento del uso de herramientas de CRM (customer relationship management) "para mejorar sustantivamente la experiencia online de compra del cliente en la pre venta, compra y post venta, y de la logística reversa que implica el retorno de productos defectuosos desde el punto de venta hasta el fabricante o distribuidor para recuperarlo, repararlo,

reciclarlo o eliminarlo".

También se verán avances en la última milla para estar más cerca de la demanda, indica Juan Leiva, director de los diplomados Logística & Fulfillment de la Universidad Andrés Bello: "Definitivamente los TMS (sistemas de gestión de última milla) serán una de las principales herramientas para la planificación y seguimiento de las rutas en el delivery del e-commerce". Asimismo, "habrá una masificación de "almacenes tipo darkstore de fulfillment en la modalidad Fulfillment as a Service (FaaS), para atender a los clientes finales en tiempo y forma", acota.

Desafíos

Si bien la tecnología está liderando los avances para ser una industria más eficiente, hay desafíos que aún están pendientes como el medioambiental: "Las empresas buscarán soluciones logísticas más sostenibles, como la reducción de emisiones de carbono y el uso de embalajes ecológicos y otras soluciones de economía circular", destaca Ponce.

Bacarreza indica que la formación de capital humano es otro de los ejes relevantes: "La educación en logística también ha tenido un avance relevante en las últimas décadas". Sin embargo, advierte que no se debe descuidar la capacitación de la fuerza laboral para estar al día.

"Hemos observado la tendencia de incorporar robots portátiles que cumplen tareas dentro de las instalaciones sin la entrada directa de operadores humanos", dice Mauricio Casanova, de Conecta Logística.