

Oportunidades para innovar en la logística

Por Andrea Núñez Nieto

nowports.com - <https://portalportuario.cl/oportunidades-para-innovar-en-la-logistica-nowports/>

Aún cuando el movimiento de mercancía es parte esencial del desarrollo económico internacional, produciendo 292 mil millones de dólares en 2018 (Statista), su evolución ha sido lenta si la comparamos con sus procesos en 1950. Existen varias causas, como un mercado fragmentado en microempresas, la prioridad de ofrecer un servicio sin fallas y bajos márgenes por movimiento. Son pocas las empresas establecidas que cuentan con los recursos para asumir el riesgo de cambiar sus métodos, invertir en tecnología avanzada y habilitar a su personal para el uso de estas.

Para mejorar su competitividad global, Chile enfrenta el reto de incrementar el uso de tecnología y su capacidad de innovación. Esto de acuerdo con el Reporte de Competitividad Global 2019 (World Economic Forum), donde el país encabeza la lista de América Latina y el Caribe.

Áreas de oportunidad en la logística

Acontecimientos sin precedentes, como el cambio drástico a la modalidad de teletrabajo (home office), presionan a que más procesos se realicen sin documentos impresos, como instrucciones de envío, documentos de aduana, *Bills of Lading* y cartas de crédito. Para llevar un registro accesible y transparente, la digitalización y el uso de *blockchain* son algunas alternativas. Gran parte de las empresas de importación usan hojas de cálculo para su cadena de suministro internacional, por su facilidad de uso y bajo costo en comparación de Sistemas de Gestión de Transporte (TMS por sus siglas en inglés). Esto presenta limitantes cuando varios equipos requieren trabajar con información actualizada o editar el mismo documento, sumando el riesgo a que se elimine información por error.

La velocidad y la claridad de la información son esenciales para la toma de decisiones. Por esto, existen oportunidades en la optimización de procesos para reducir los tiempos de espera, agilizar cotizaciones que dependen de reglas complejas, estandarizar la estructura de datos para que puedan actualizarse con más frecuencia y hacerlos accesibles a todas las piezas clave en el movimiento.

Entregar a última milla es la parte del proceso más costosa, especialmente en zonas rurales donde el costo de envío puede aumentar hasta cinco veces. Para resolver esta necesidad, algunas empresas jóvenes han probado con soluciones tecnológicas como el uso de drones y sistemas que facilitan que individuos puedan realizar las entregas. Gracias al aumento en la accesibilidad de teléfonos inteligentes e Internet, los usuarios cada vez tienen más posibilidades de comparar productos y precios. Se requieren más medios para pagar, recoger y devolver la mercancía. A su vez, se vuelven más exigentes en reducir los tiempos de entrega y no absorber los costos de envío.

El valor agregado de las plataformas en línea

Como solución para agilizar los movimientos con tecnología, surgen los agentes de carga digitales. Estos ofrecen los mismos servicios de freight forwarders tradicionales, enriqueciendo su calidad con herramientas adicionales como seguimiento de embarques, acceso a documentación, reportes y predicciones y un sistema con la información centralizada.

Alfonso de los Ríos, cofundador y Director General de nowports, primer agente de carga digital en Latinoamérica, expresa que **la plataforma de nowports busca empoderar a sus usuarios**

con visibilidad de sus operaciones, facilidad de acceso desde múltiples dispositivos e información clara del pasado, presente y futuro. El acceso a la misma es parte del servicio de cualquier movimiento de carga.

En sus inicios, el software de rastreo exigía la participación de todas las partes involucradas, resultando en información sin vigencia en su lanzamiento y con la necesidad constante de contactar al cliente. Las navieras y aerolíneas ahora están más conscientes de la importancia de esta información y suelen compartirla.

Mientras la tecnología GPS lleva años establecida para carga terrestre, recientemente surgieron los contenedores inteligentes. Estos son dispositivos con sensores y conexión a Internet que pueden instalarse en cualquier contenedor para transmitir datos como geolocalización, cambios de temperatura, movimientos repentinos y aperturas de puerta.

La información digital, transparente y centralizada también es clave para reducir errores, mejorar la comunicación y la calidad del servicio. Con esta, pueden generarse reportes financieros para auditorías, como apoyo para programar nuevos movimientos y evaluar a cada proveedor de servicios específicos, como navieras y agentes aduanales.

El desarrollo de herramientas automatizadas para programar movimientos ha presentado sus retos, principalmente en la parte de cotizaciones. Debido a la cantidad de organizaciones involucradas en un movimiento, estas requieren múltiples consultas, cálculos y negociaciones.

Para que cualquier plataforma funcione como herramienta de valor para el usuario, debe ser sencilla de utilizar, con información relevante en secciones intuitivas y accesibles desde diferentes computadoras y dispositivos móviles. Un buen desarrollo ayuda a la productividad de sus clientes, evitando el gasto de tiempo en comunicación por llamadas telefónicas y correos electrónicos.

Oportunidades para empresas

La construcción de credibilidad es esencial para las empresas en desarrollo. Para alcanzar este objetivo, es necesario mantener la calidad en sus operaciones, crear acuerdos de ventas transparentes y comprender del mercado con empleados experimentados.

Empresas pequeñas y establecidas en áreas con poca competencia son capaces de construir fuertes relaciones con sus clientes, por medio de su comprensión de las necesidades específicas de su región. Al integrarse a una red internacional de agentes, estas expanden su cobertura y adquieren la capacidad de resolver más imprevistos.

Para las compañías más grandes está la posibilidad de colaborar con startups tecnológicas que desarrollen nuevas herramientas digitales, enfocadas en diseñar una mejor experiencia. Al mismo tiempo, pueden buscar acuerdos para ofrecer mejores facilidades de consolidación, con acuerdos locales en zonas recurrentes.

Conclusión

Automatizar los procesos de logística no es una tarea fácil; sin embargo, existe una gran comunidad apasionada por transformar el área. Por esto, en los últimos cinco años se han invertido cerca de 28 mil millones de dólares en el desarrollo de startups en el área, a nivel global (McKinsey).

Invertir en mercados en desarrollo ayuda a aumentar y distribuir sus recursos, extendiendo su cobertura al conocer las necesidades por región y formando alianzas estratégicas. A su vez, el apoyo a startups de logística con recursos tecnológicos ayuda a resolver problemas que no se han atacado en la industria con soluciones eficientes.