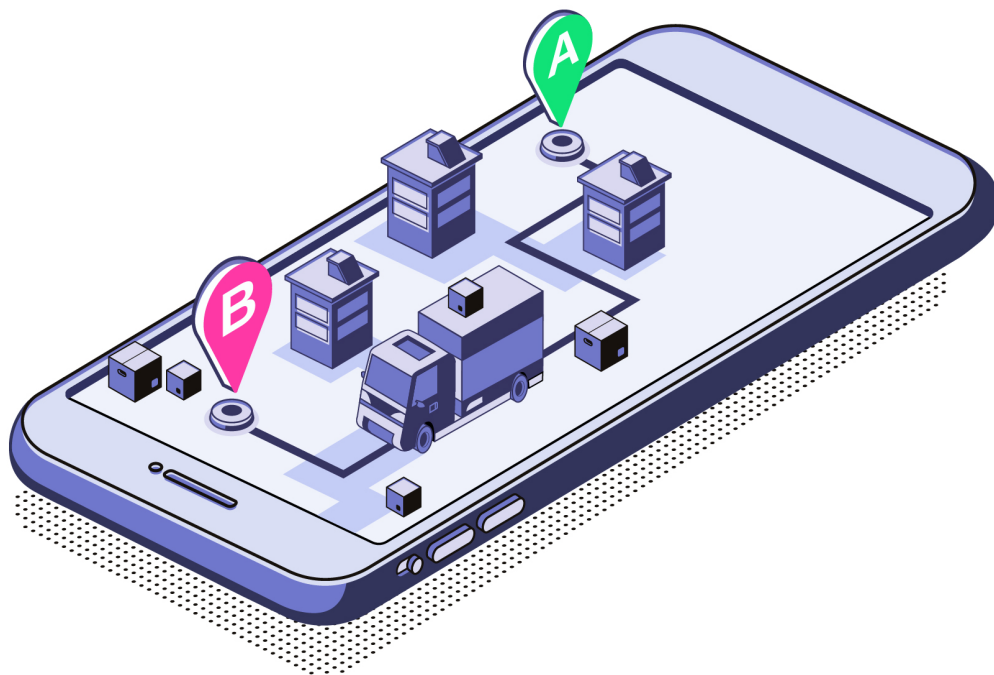




Economía y Covid-19, negocios ganadores



La tecnología es un elemento esencial para el proceso de transformación digital.



Por: **Mariana Elguero Hierro**. Directora Comercial de BIG Smart.

✉ mariana@bigsmart.mx
🌐 www.bigsmart.mx

La pandemia por Covid-19 ha puesto de rodillas a la economía global, pero las medidas de confinamiento que restringen nuestro movimiento, sorprendentemente también han ayudado a prosperar a algunos negocios denominados "giros ganadores", como lo son: comercio electrónico, servicios de *streaming*, entrega de comida, *fitness* digital, servicios de comunicación en línea, teletrabajo y el más representativo de esta revolución: **Servicios especializados de paquetería y mensajería de última milla**, basado en dinámicas de logística sobre plataformas tecnológicas de última generación.

La logística está de moda y llegó para quedarse, por lo que es momento de cambiar para evolucionar.

"Hace 10 años nunca me imaginé recibir un paquete de mi tienda favorita el mismo día de mi compra, hoy no soy lo suficientemente paciente para comprar en lugares que tarden más de dos días en enviarme mi pedido".

En la actualidad, las entregas el mismo día o incluso en menos de una hora ya no es una novedad, esta forma empieza a ser un servicio básico en la dinámica comercial.

El crecimiento de las ventas en línea y la inesperada contingencia sanitaria revolucionó los hábitos de compra y de venta. El nuevo consumidor dimensionó mayores expectativas y las empresas tuvieron que adaptarse a ellas en materia de: **formas de pago, seguridad de la información, tiempos de entrega, transporte, ruteo** y **administración del riesgo** de manejo de datos confidenciales.

Empresas con planes a uno, dos o incluso cinco años para implementar sus tiendas en línea, han tenido que actuar y desarrollar en semanas nuevos modelos de negocio, para llegar a las y los clientes potenciales, incluso sobrevivir en un mercado de mayor competencia.

Por otro lado, la contingencia sanitaria por Covid-19 hizo crecer un mercado de consumo de manera exponencial; una dimensión considerable de personas se vio obligada a abatir su desconfianza y miedo a hacer compras

en línea y empezó a incursionar en este tipo de consumo, mientras que aquellos consumidores experimentados incrementaron sus compras significativamente.

El aliado del siglo 21

La logística era un sector reservado para grandes y pocos participantes; hoy, se ha convertido en una interesante opción de negocio para inversionistas, con ágiles retornos y rentabilidad garantizada.

Los mercados han evolucionado en su logística, pasando de ser una tarea operativa, a una actividad indispensable para su ciclo productivo y comercial; las empresas se han dado cuenta que requieren soluciones y plataformas más complejas, acordes con las condiciones y necesidades actuales.

Existen inversiones millonarias que buscan evolucionar y transformar sus modelos de negocio con soluciones innovadoras, donde la tecnología juega un rol importante.

Esta evolución es ahora parte de la **industria** denominada **4.0**, donde la tecnología es un elemento esencial para el proceso de transformación digital, que puede llevar a las





Negocios

empresas a mayor nivel a través de la generación de soluciones **innovadoras**, **escalables**, **confiables** y sobre todo, **competitivas**.

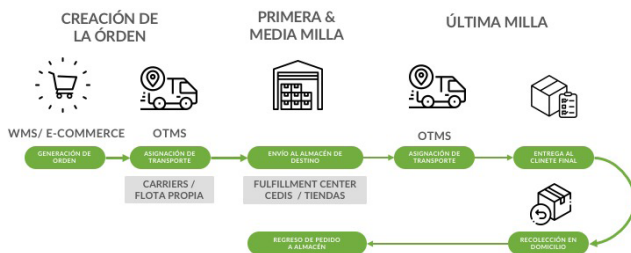
La última milla

Se refiere al último trayecto que se debe realizar para llegar a la entrega final al cliente, y toma mayor relevancia debido al boom en el comercio electrónico, por lo que los participantes de este sector han puesto especial énfasis en su proceso logístico, buscando mejorar cada vez más sus tiempos de entrega, logrando mayor transparencia para dar a sus clientes la mejor experiencia de compra posible.

Cambios que importan

Cumplir las expectativas del nuevo consumidor, y seguir compitiendo con los grandes *players* del comercio electrónico, significa un cambio importante para las empresas.

Si quieren evolucionar al ritmo acelerado del mercado, deben trabajar en su transformación digital. Eso significa un examen y una reinención de sus procesos para incorporar la tecnología como factor clave de mejora continua.



Hoy existen sistemas para la gestión del transporte que ayudan a las compañías a centralizar, automatizar y eficientar su operación de inicio a fin. Se pueden encontrar sistemas especializados en las diferentes etapas de la logística como puede ser la media milla, exportaciones, importaciones o incluso la última milla que ha sido uno de los retos más importantes de la década.

La ventaja al tener acceso a estos sistemas, es que nos hace capaces de capturar y analizar un enorme volumen de datos que pueden ayudar a tomar decisiones más certeras y rápidas, gracias al procesamiento de grandes volúmenes de datos, lo que los hace más precisos e inteligentes.

Soluciones innovadoras en la última milla

Los sistemas enfocados en la última parte de la cadena logística, pueden aportar gran valor tanto a las empresas como al cliente final a través de las distintas soluciones que ofrecen:

- **Trazabilidad en tiempo real**, permite la visibilidad durante todo el trayecto de la entrega, desde la compra hasta la aceptación del cliente.
- **Planeación de rutas**, a través de algoritmos e inteligencia artificial, lo que posibilita además de crear las mejores rutas, optimizando el uso de los vehículos.
- **App móvil para los operadores**, ayuda a los repartidores a mostrarles el detalle de tareas y planificación de la jornada, así como la digitalización de la evidencia de entrega y firma electrónica.
- **Dashboard y métricas**, brindando estadísticas actualizadas en tiempo real para facilitar la toma de decisiones.

Invertir en sistemas de integración, es una de las mayores tendencias de la transformación digital en materia de logística. La obtención de métricas en cada parte del proceso, es lo que hará la diferencia en la calidad del servicio y la experiencia percibida de los clientes.

Aquellas empresas que inviertan, tomen la iniciativa y se atrevan a dar el paso, serán aquellas que podrán cumplir y superar las expectativas de los cada vez más exigentes, clientes del siglo 21. 📍