

El imperio de la era digital

¿Cuáles serán los desafíos y tendencias tecnológicas en la logística global? Perfiles, inteligencia colectiva, computación en la "nube", los aportes de las nuevas herramientas y las redes sociales

ANDRES ASATO

PARA LA NACION

“Ser o no ser” ya no es la razón shakespeariana que desvela a la nueva generación de habitantes de este mundo. La cuestión hoy es “estar o no estar” integrados a esa extensa red de comunicaciones donde algunos *tweetean* otros se encuentran en Facebook y ya muchos ni siquiera utilizan tarjetas personales para presentarse sino que prefieren darse a conocer a través de su propio LinkedIn.

Nuevos condicionantes impactan hoy en las decisiones logísticas. Y eso es lo que ha diagnosticado Joachim Miebach, fundador y presidente del Consejo Consultivo de Miebach Consulting –firma líder en el mundo en logística– quien en una reciente visita a México y la Argentina, señaló: “El mundo de la logística será un mundo digitalizado en el que las operaciones de investigación, simulación, estadísticas y el acceso a recuerdos de un millón de terabytes dominarán los procesos de decisión de las empresas”.

Desde el inicio del siglo XXI “han cambiado las reglas en la relación cliente-proveedor”, amplió Fernando Balzarini, director regional de Miebach Consulting, al dar a conocer

los resultados de la última encuesta anual realizada por la consultora en ocho países de la región –centrada también en la realidad argentina– y que apunta a develar los principales desafíos y tendencias que se avecinan en el mundo global.

El sondeo al que se prestaron 92 empresas del sector demostró que “existe un foco visible en la reducción de costos, sospechosamente mayor a querer mejorar el servicio, y existe una orientación a mejorar las operaciones que nos vinculan con otros eslabones de la cadena”, según se evaluó. Con un contundente 87%, los empresarios estimaron que los beneficios de encarar proyectos de sistematización y/o automatización en sus procesos estarían centrados en la reducción de costos. También consideraron en un 95% que la tecnología es una clara alternativa en la búsqueda de eficiencia.

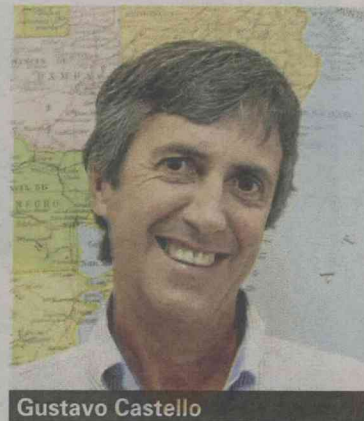
En el caso argentino, surgió del relevamiento que un 64% de las empresas logísticas está evaluando aplicar nuevas tecnologías en las áreas de planificación y gestión de entrega, de planificación y gestión de pedidos y en operaciones de picking. Y un 45% dijo que planea hacerlo para la carga y descarga de camiones.

“En logística, podemos beneficiarnos mucho con la realización de perfiles (permite conocer la demanda de clientes), de la inteligencia colectiva (la colaboración basada en Internet) y la computación en la nube o *Cloud Computing* (a través de la subcontratación de procesos informáticos las empresas podrán acumular y tener a mano millones de datos)”, destacó Joachim Miebach, en el marco de la conferencia “Cómo Google cambiará el mundo de la logística”, no sin antes advertir que este nuevo mundo digital



José Luis Losada

“Compartir información implicó un cambio (...) a una logística colaborativa, a considerar a nuestro cliente parte del proceso”



Gustavo Castello

“Se brindará acceso en tiempo real a todo tipo de consultas y de esa manera se construirá un gran repositorio de información”



Atilio Gallitelli

“Se irán modificando los paradigmas hacia el Open Source, donde hay un sinnúmero de herramientas gratis de aplicación en logística”

no está exento de peligros y que deberá ser lo menos complejo posible ya que de esa forma se podrán aprovechar mejor las virtudes de Internet y sus herramientas.

Cambios en las empresas

“En los últimos años se produjeron cambios muy positivos en las operaciones logísticas, en términos de calidad de gestión (costos + productividad + servicio)”, y acompañados fundamentalmente de las aplicaciones para las comunicaciones móviles, según la opinión de Jorge Tesler, director ejecutivo de TGI Argentina. “Equipos para toma de datos, preparación de pedidos, documentaciones

de entrega, control de vehículos, pago de transacciones comerciales, forman parte de una variada oferta del hardware disponible”.

Para Matías Kelly, de Solutions Logistics, el GPS ha sido la herramienta más importante al brindar la posibilidad de conocer en tiempo y forma la ubicación de la unidad y la carga. “Lo mismo que la utilización de Internet, para sistematizar los procesos con fácil acceso, consulta y presentación de documentación”, señaló.

Atilio Gallitelli, de FDV Solutions, se inclinó sin dudar por el empleo de ESB (Enterprise Service Bus) donde se puede potenciar el concepto de logística colaborativa, consultando to-

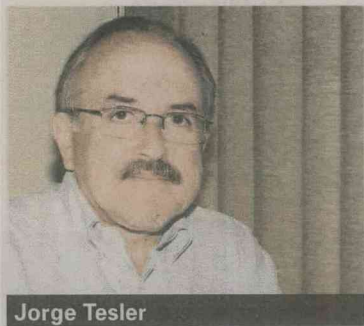
dos los actores de la misma base de datos, actualizado y en tiempo real. Como también destacó el uso de BPO (Business Process Outsourcing), una herramienta que se focaliza en el negocio de la empresa. “A corto plazo, se irán modificando los paradigmas hacia el concepto de Open Source, donde ya hay un sinnúmero de herramientas gratis de aplicación en logística, sin pagar licencias, ni regalías. Herramientas como ERP, WMS, SRM, toda esta temática de libre acceso hace que baje notablemente el costo total de apropiación, que es un costo patrimonial más que debe soportar la empresa.”

El marco de las operaciones logísticas se fue profesionalizando en los

últimos años, y en ese aspecto también José Luis Losada, de Tecnológica Consultores destacó la integración de la información entre clientes, proveedores y operadores logísticos: “Compartir información implicó un cambio de paradigma -sostuvo Losada-. Pasamos de pensar que la información que poseíamos era una ventaja competitiva o una ventaja en la relación cliente-proveedor, a considerar que tomar decisiones con la información integrada de toda la cadena era la verdadera ventaja competitiva. Este cambio nos lleva a una logística colaborativa, a considerar a nuestro cliente parte del proceso, a identificarlo como aliado en la cadena de valor. Pero avanzar en esta dirección solo es posible si tengo un proceso propio que hace confiables los acuerdos, y si dispongo de sistemas informáticos internos que me permiten brindar información confiable”.

El camino hacia la digitalización es una alternativa para agilizar las operaciones de logística. Según Miguel Notta, de VKsur “la necesidad de conocer que stock tenemos y que procesos estamos realizando, conforman la visibilidad necesaria para la operación exitosa en la cadena y la tecnología actual está lo suficientemente madura como para dotar a la mayoría de objetos en la red la capacidad de comunicación”.

En Exologística, luego de las experiencias altamente favorables con la implementación del WMS, el *voice picking* y la *web trucking*, ya se está trabajando sobre un modelo logístico informático que apunta a integrar ca-



Jorge Tesler

“En los últimos años se produjeron cambios muy positivos en las operaciones logísticas en términos de calidad de gestión”



Julio Sánchez Loppacher

“El éxito radica en compatibilizar (el uso de las tecnologías) a nivel de cadena y no en forma individual”



Leandro Rey Iraola

“Las herramientas tecnológicas que reducen la necesidad de usar metros cuadrados en los almacenes son las de más impacto”

da vez más eslabones de la cadena: “Se brindará acceso en tiempo real a todo tipo de consultas y de esa manera se construirá un gran repositorio de información que pueda ser compartida y aprovechada en beneficio de todos pero manteniendo la confidencialidad de la información reservada de cada parte”, según explicó Gustavo Castello, gerente regional de sistemas de la empresa.

Para Leandro Rey Iraola, presidente de SAF, “las herramientas tecnológicas tendientes a reducir la necesidad de utilización de metros cuadrados en los almacenes y hacer más eficiente el aprovechamiento de dicho espacio (equipos guiados por láser para pasi-

llos angostos) son las que han tenido más impacto”, sobre todo en aquellos donde el valor del metro cuadrado desde el punto de vista logístico es muy elevado. Mientras que para Julio Sánchez Loppacher, director del Área de Dirección de Operaciones y Tecnología (IAE-Universidad Austral), un gran campo de desarrollo en tecnologías de última generación se ha dado en los puntos de ventas (POS), orientado a facilitar una agregación rápida y en tiempo real de la información.

Esto ha sido potenciado con el rápido desarrollo de plataformas efectivas en la aplicación y en el uso de canales de comunicación cada vez más generalizados como lo son las plataformas

de Internet, Intranet, los sistemas de redes digitales (ISDN), y las tecnologías punto a punto.

Lo que viene

El gran desafío futuro, según Sánchez Loppacher, radica en comprender que la clave del éxito en la aplicación de dichas tecnologías fundamentalmente radica “en compatibilizar su utilización a nivel de cadena y no en forma individual y diferencial a nivel de empresa, y sobre todo, tener en cuenta su adecuación a las realidades del negocio, la empresa y el entorno del que se trate”. Jorge Tesler, por su parte, opinó que “las aplicaciones para movilidad seguirán siendo las

herramientas más importantes en el futuro, conjugando la posibilidad de registrar transacciones de todo tipo con comunicaciones de voz e imágenes en el campo de las nuevas tecnologías de las telecomunicaciones”. También Atilio Gallitelli coincidió en el uso intensivo del *mobile computing* como herramienta operativa en el tráfico de camiones y como herramienta de gestión, con el concepto de alerta temprana y su función preventiva.

El campo de la logística puede experimentar en los próximos años un desarrollo enorme y un replanteamiento igual de importante, según pronosticó Miguel Notta. Un problema central es el de disponer de bienes, servicios e información separado a través del espacio y del tiempo desde sus puntos de origen hasta los de destino. “Los *spimes* tienen mucho que aportar a la resolución de este problema. El término *spime* es un neologismo que viene del inglés *space-time*: es un tipo de objeto que traza sus recorridos a través del espacio y del tiempo, y que utilizan otra capacidad, la de comunicarse entre ellos, para tejer una red de objetos que hablan entre sí. Es entonces cuando todos los recursos del entorno de un organismo se mantienen activos y listos para responder a la demanda, informando de forma continuada sobre su estado, en una suerte de red de recursos auto optimizada dinámicamente y un entorno latente de procesos digitalizados que es el objetivo de la inteligencia ambiental: la logística gestionada por *spimes*”, proyectó.