



3PLS: EN MARCHA PARA ESTAR A LA ALTURA DE LOS DESAFÍOS DE LA “NOW ECONOMY”, LA ECONOMÍA EN TIEMPO REAL

La Logística es parte de las operaciones de muchas y diferentes industrias, desde el sector de la automoción hasta el de venta al por menor de alimentos y bebidas. Sin embargo, aunque las cargas pueden ser diferentes, todas las operaciones logísticas se enfrentan a desafíos similares a medida que la fabricación se globaliza cada vez más y a medida que cambia el comportamiento del consumidor.

Así, pues, ¿cuáles son las tendencias que afectan a la evolución en la industria de la logística? Y, ¿cómo ayudan los equipos de manutención a las firmas de logística de terceros (3PL) a estar a la altura de estos desafíos?

// COVID-19

En el sector de la logística ya se estaban produciendo cambios. Sin embargo, como en muchas industrias, la pandemia Covid-19 en 2020 los ha acelerado. Las tendencias que las empresas esperaban tener en cuenta

a lo largo de una década han tenido que abordarse de forma más inmediata. Esto es particularmente cierto en relación con el comercio electrónico (eCommerce).

En enero de 2019, los sitios web de venta al por menor amasaron alrededor de 14 mil millones de visitas*, que crecieron a lo largo del año hasta alrededor de 16 mil millones en 2020*. Sin embargo, cuando la pandemia cobró fuerza, esta cifra se elevó a casi 22 mil millones en junio de 2020*, siendo clave el sector de la logística para el cumplimiento de las compras resultantes. Esto ha quedado reflejado en un informe de 2021 que encontró que el 46% de los consumidores compraron un artículo en línea durante la pandemia cuando antes solo lo habrían comprado en la tienda.**

Sin embargo, a pesar de estos picos sin precedentes en la venta al por menor, el sector de la logística no ha salido indemne del Coronavirus. Las cifras muestran



3PLS: EN MARCHA PARA ESTAR A LA ALTURA DE LOS DESAFÍOS DE LA “NOW ECONOMY”, LA ECONOMÍA EN TIEMPO REAL

que el mercado europeo de transporte por carretera disminuyó en un 17%***, y globalmente el valor bruto del sector ha disminuido en un 6,1%.***

En tiempos de dificultades económicas, la forma en que los operadores 3PL respondan no solo a los desafíos de la Covid-19 sino también a otras tendencias clave que afectan al sector será importante para el éxito continuado.

// COMERCIO ELECTRÓNICO (E-COMMERCE)

Mucho antes de la Covid-19, el auge del comercio electrónico (eCommerce) ya estaba cambiando el perfil de la demanda en la logística. Desde el tipo de productos que se piden, hasta las cantidades y las expectativas en torno a la velocidad de entrega. Los almacenes están experimentando ahora picos más frecuentes y extremos en la demanda, no solo durante las estaciones tradicionales. Esto dicta la necesidad de ser flexibles y ágiles para entregar lo necesario con poco tiempo de antelación, y para tener los equipos correctos para prestar el apoyo necesario para ello. Los contratos flexibles y el alquiler a corto plazo de carretillas elevadoras pueden desempeñar un papel muy importante.

Con la posibilidad de elección de un mayor número de opciones para los clientes, los almacenes han de tener muchas más ubicaciones de almacenamiento y las operaciones pueden tener que recoger cantidades más pequeñas en más lugares diferentes. La capacidad de eficiencia del almacén está permitiendo tener accesibles las cosas correctas. La competencia en los precios conduce a picos a corto plazo, transformando productos de bajo consumo en ventas principales, por lo que los operadores 3PL están reorganizando con

frecuencia el almacenamiento y el espacio. Asegurarse de tener los productos en la posición correcta ayuda a agilizar las operaciones y a evitar la congestión de equipos de manutención.

En almacenes especializados, el crecimiento en altura y la maximización del espacio con pasillos más estrechos es también un factor a considerar, con un efecto en cascada sobre los requisitos de los equipos, desde radio de giro a altura de apilado o alcance. Juntos con estas presiones, también se ha de tomar en consideración la ‘logística inversa’. Nacida del boom del Comercio Electrónico (eCommerce) nos encontramos con la cultura de la devolución. Esto supone todo un desafío para los almacenes desde el punto de vista de control de calidad, así como en lo referente a la factibilidad de colocar de nuevo los productos devueltos en las estanterías.





3PLS: EN MARCHA PARA ESTAR A LA ALTURA DE LOS DESAFÍOS DE LA “NOW ECONOMY”, LA ECONOMÍA EN TIEMPO REAL

DISRUPCIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO

En la economía en tiempo real, la ‘Now Economy’, los consumidores finales quieren los productos rápidamente. Esto significa que los almacenes están bajo la presión de tener dispuestos los pedidos en camiones con eficiencia, especialmente los correspondientes a pedidos pendientes de la Covid-19.

Pero, en general, cuando hay una necesidad global de mover los productos de un lugar a otro con mayor rapidez, las operaciones logísticas tienen que tomar en consideración la máxima velocidad de las carretillas elevadoras y equipos de almacén y dónde puede utilizarse para mejorar los tiempos de los ciclos. Otras funcionalidades adicionales tales como la elevación inteligente en transpaletas combinando la tracción y la elevación/descenso de las horquillas, pueden desempeñar también un papel importante en la mejora del ciclo de manipulación de la carga.

Con el apresuramiento en cuanto a productividad y la urgencia para tener los productos en la puerta, otro factor importante es la congestión. La forma en que las operaciones gestionan el flujo de diferentes operaciones puede ser exactamente igual de importante que la velocidad para la productividad en las operaciones. La simulación de almacén y la telemática son de interés para muchos operadores 3PL que quieren ver la forma en que sus carretillas elevadoras y sus equipos de almacén pueden apoyarles en diferentes escenarios, incluyendo picos y pedidos pendientes.

// PRODUCTIVIDAD

En el almacén es importante tener suficientes carretillas disponibles para hacer las diferentes tareas, en el momento en que se necesitan. Pero hay una fuerte presión sobre los márgenes, por lo que las compañías están intentando hacer más, con la misma flota,

evitando la adquisición de equipos innecesarios. Los operadores 3PL operan típicamente con contratos a corto plazo, por lo que resulta difícil justificar grandes inversiones en tecnología o equipos y resulta difícil garantizar un buen retorno.

Para la productividad es importante que los operadores 3PL atiendan a la optimización de la flota, siendo muchos los que adoptan soluciones de telemática para obtener los datos vitales necesarios. ~Por eso, algunas aplicaciones pueden seleccionar equipos multipropósito que se pueden utilizar para diferentes actividades – de inventario previo, a descarga de un camión, de transferencia directa sin almacenamiento intermedio (“cross-docking”) a recogida de pedidos. Consideremos la recogida de pedidos de forma específica: requiere una gran cantidad de mano de obra y tiempo, y en la mayor parte de escenarios no se presta bien a la automatización, por lo que unos equipos correctos juegan un papel enormemente importante en la productividad. Los almacenes se pueden beneficiar de estar equipados con carretillas que efectúan la recogida a diferentes niveles, aportando la versatilidad necesaria para dar respuesta a una gama diferente de tareas. Dicho esto, las operaciones de logística también pueden estar fuertemente especializadas, dependiendo entonces la elección correcta de la carretilla de la intensidad de la operación, pudiendo ser necesario emplear equipos especializados para acciones y tareas específicas. En este caso, con frecuencia es clave la asequibilidad.

La automatización será algo que habrá que considerar cada vez más dentro de la Logística 4.0, aunque en una industria que funciona con contratos a corto plazo y que cambia con frecuencia, asegurar la inversión será todo un desafío. Sin embargo, quienes tengan mucho interés por adoptar esta tecnología sí disponen de opciones.



3PLS: EN MARCHA PARA ESTAR A LA ALTURA DE LOS DESAFÍOS DE LA “NOW ECONOMY”, LA ECONOMÍA EN TIEMPO REAL

Las soluciones robóticas que se pueden adaptar a requisitos e infraestructuras cambiantes y que pueden ser utilizadas por un operario como máquinas manuales cuando sea necesario, pueden constituir una opción viable para algunos.

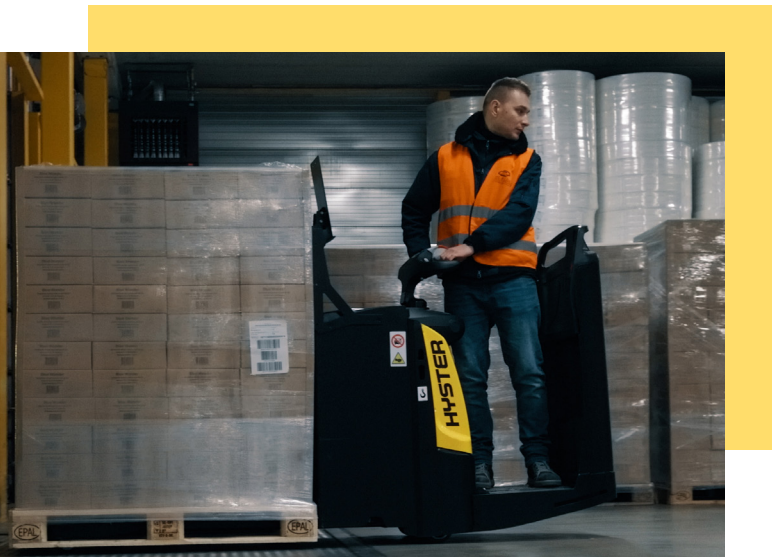
// CUMPLIMIENTO

En los últimos años, el proceso de cumplimiento ha cambiado por completo. En el pasado, la experiencia de marca para muchos consumidores suponía visitar una tienda de ladrillos y mortero y evaluar la disponibilidad de productos o beneficiarse de una oportunidad de comprar de forma exclusiva. La venta al por menor en línea ha permitido disponer de casi todo lo imaginable a través de toda una gama de suministradores con unos pocos clics. En este entorno más competitivo, la experiencia de cumplimiento se convierte en un factor esencial de satisfacción para la experiencia del cliente. Las demandas de entrega al día siguiente o gratuita juegan ahora un importante papel en la decisión de compra.

Muchos se preguntan, ¿es la logística la nueva venta al por menor? Ahora hay una experiencia del cliente que

se exige de las compañías de logística como si fueran vendedores minoristas. La expectativa es que el cliente puede obtener lo que desee y cuando lo desee y que puede devolverlo. La experiencia de cumplimiento, y, por tanto, la operación logística, se convierte ahora en parte del gancho para comprar, en lugar de solo los beneficios y disponibilidad del propio producto. Y no nos olvidemos de los minoristas. Con las guerras de precios en línea y con tanta competencia para los clientes, los márgenes pueden estar ahora más que nunca en cuestiones de entrega y cumplimiento. En las áreas de cumplimiento de las operaciones logísticas, hay presión para hacer más recorridos con la misma carretilla, preparando más pedidos en la misma cantidad de tiempo. Estas áreas también pueden tener una mayor proporción de equipos con respecto a personas. En estas áreas, las tecnologías de asistencia pueden ayudar a prestar apoyo a la percepción del entorno para conductores con la capacitación adecuada, y para quienes trabajen a su alrededor, por ejemplo luces de advertencia y sistemas de detección de objetos. Estas soluciones pueden ayudar también a reducir costosos daños en los productos.

Por supuesto, el cumplimiento ya no solo tiene efecto en los almacenes principales. Muchas empresas están estableciendo centros de cumplimiento local para satisfacer los requisitos de un mayor volumen de pequeñas entregas y las entregas de ‘última milla’ y de tipo urbano están aumentando. Además de asegurarse de que las carretillas manuales estén en condiciones de hacer frente a un programa de entregas apretado, las operaciones logísticas deben tomar en consideración factores tales como la normativa sobre ruido en centros urbanos y si los equipos dan la talla.





3PLS: EN MARCHA PARA ESTAR A LA ALTURA DE LOS DESAFÍOS DE LA “NOW ECONOMY”, LA ECONOMÍA EN TIEMPO REAL

// PERSONAS

En muchos mercados, el sector de la logística se enfrenta a una grave escasez de mano de obra. Tiene dificultades para atraer y reclutar la mano de obra apropiada para cubrir puestos vacantes y se enfrenta también con los problemas de envejecimiento de la fuerza laboral.

Con la Covid-19 aparecieron desafíos adicionales relacionados con los empleados. Con interrupciones imprevisibles en la fuerza laboral debido al autoaislamiento y al cuidado de los niños, las empresas de logística tuvieron que impartir formación no programada a otros miembros del equipo o tuvieron que designar trabajadores temporales a través de agencias para asegurarse de poder atender a la carga de trabajo. Esto ha incluido la formación en carretillas elevadoras, equipos de almacén, sistemas de almacenamiento y más asuntos, con las consiguientes consideraciones de salud y seguridad, así como las correspondientes a RRHH.

Además, con los operadores 3PL bajo presión para mantener unos costes y márgenes bajos, para algunas empresas resulta más eficaz en cuanto a costes utilizar personal temporal a través de agencias para el almacén en lugar de empleados a tiempo completo. Para muchos, esto simplifica también la dotación de personal a la hora de gestionar picos. Sin embargo, esto afecta a la elección de equipos de mantenimiento. Es muy importante que las carretillas elevadoras sean intuitivas y fáciles de manejar para los conductores, que tienen que hacerse productivos muy rápidamente cuando se encuentran en un puesto temporal a través de agencias.

Las operaciones logísticas deberían elegir carretillas elevadoras y equipos de almacén que ofrezcan modos de conductor que puedan ajustarse al nivel de pericia del conductor. Por ejemplo, con la posibilidad de cambiar los ajustes de velocidad para nuevos usuarios y así equilibrar productividad con seguridad. También es importante

tener en cuenta la ergonomía de la carretilla, para que los conductores estén más cómodos cuando manejen los equipos, lo que, a su vez, hará que tengan mayor confianza y productividad.

// GESTIÓN DE COSTES Y ACTIVOS

Aunque algunas partes de la cadena de suministro han asistido a una mayor demanda y han entrado en 2021 con pujanza, no es ese el caso para todas ellas. Por ejemplo, aunque hay un boom en el comercio electrónico, la venta al por menor, en su conjunto, ha visto un debilitamiento**** con el consiguiente efecto en cascada en las operaciones logísticas. El 55% de los minoristas indicaron también en una reciente encuesta que ya habían diversificado sus cadenas de suministro, y hay más que están pensando en hacerlo a lo largo del próximo año.***** El sector es cada vez más competitivo, por lo que la gestión de costes es tal vez más vital que nunca.

La elección correcta de equipos de mantenimiento puede servir para prestar apoyo a las operaciones logísticas en los esfuerzos por mantener los costes bajos. La selección de carretillas elevadoras y equipos de almacén que no solo sean fiables y reduzcan las cargas por mantenimiento, sino que aporten también un bajo Coste Total de Propiedad facilitará la gestión de los presupuestos.

Los sistemas de gestión de flotas y telemáticos que proporcionan datos esenciales sobre utilización de las carretillas también pueden constituir un sólido apoyo para las operaciones que se planteen optimizar correctamente las operaciones y, en algunas circunstancias, pueden hacer posible la reducción de los tamaños y, consiguientemente, de los costes de las flotas. O este proceso puede identificar formas mejores de trabajo que aumenten la productividad de las flotas, permitiendo obtener mejores retornos de las inversiones en equipos de mantenimiento.



3PLS: EN MARCHA PARA ESTAR A LA ALTURA DE LOS DESAFÍOS DE LA “NOW ECONOMY”, LA ECONOMÍA EN TIEMPO REAL

// SOSTENIBILIDAD

En la mayor parte de los sectores, la sostenibilidad y los asuntos medioambientales tienen un gran influencia. Dentro de la logística, el hilo conductor de todo esto es con frecuencia las expectativas de los clientes. Los mileniales y los ‘consumidores conscientes’ están cada vez más interesados en hacer elecciones de compra éticas y tienen una respuesta más favorable con las compañías con buenas credenciales verdes. Esto se extiende al elemento logístico de su transacción de igual modo que a la marca que compran.

En muchas compañías, se está haciendo un esfuerzo para reducir los embalajes y hacerlos más reciclables. En un solo camión caben más paquetes más pequeños, ayudando a reducir el número de viajes y las emisiones asociadas de los vehículos - un área cada vez más sujeta a legislación.

Sin embargo, las carretillas elevadoras contribuyen también a las emisiones y, por tanto, a la huella de carbono de la empresa. Esto está impulsando en algunas operaciones un movimiento de cambio de carretillas propulsadas con motores de combustión interna (CI) (GLP y diésel) a carretillas elevadoras eléctricas. Para satisfacer las exigencias de las intensas actividades de 3PL, hay soluciones sostenibles tales como las carretillas elevadoras con ion de litio que ofrecen los beneficios de la carga de oportunidad y la larga vida de

servicio de la batería para ayudar a las operaciones a trabajar en turnos prolongados. Sin embargo, antes de cambiar de CI a propulsión eléctrica, las empresas deben atenerse a las realidades de lo que se ajusta mejor a las necesidades específicas de su organización sin apresurarse a marcar la casilla ‘verde’.

¿TIEMPO PARA EVOLUCIONAR?

La forma en que el sector de la logística se va a recuperar y adaptar después de la pandemia Covid-19 variará de un país a otro, de un sector a otro - como cabría esperar de una industria tan diversa.

Sin embargo, considerando el importante papel que desempeñan en lo referente a productividad y rentabilidad, los equipos de manutención y las soluciones de almacén ayudarán a las operaciones a seguir siendo competitivas y flexibles ante los desafíos futuros.

Hable con Hyster acerca de las soluciones específicas disponibles para prestar apoyo a su operación logística en particular.

www.hyster.com

* <https://www.statista.com/statistics/1112595/covid-19-impact-retail-e-commerce-site-traffic-global/>

** <https://www.retailconomics.co.uk/white-papers/outlook-for-uk-retail-and-leisure-2021-ten-trends>

*** https://www.statista.com/topics/6350/coronavirus-impact-on-the-transportation-and-logistics-industry-worldwide/#dossierSummary__chapter3

**** <https://econsultancy.com/how-is-coronavirus-impacting-the-retail-industry/>

***** https://www.alvarezandmarsal.com/sites/default/files/the_future_of_retail_supply_chains.pdf