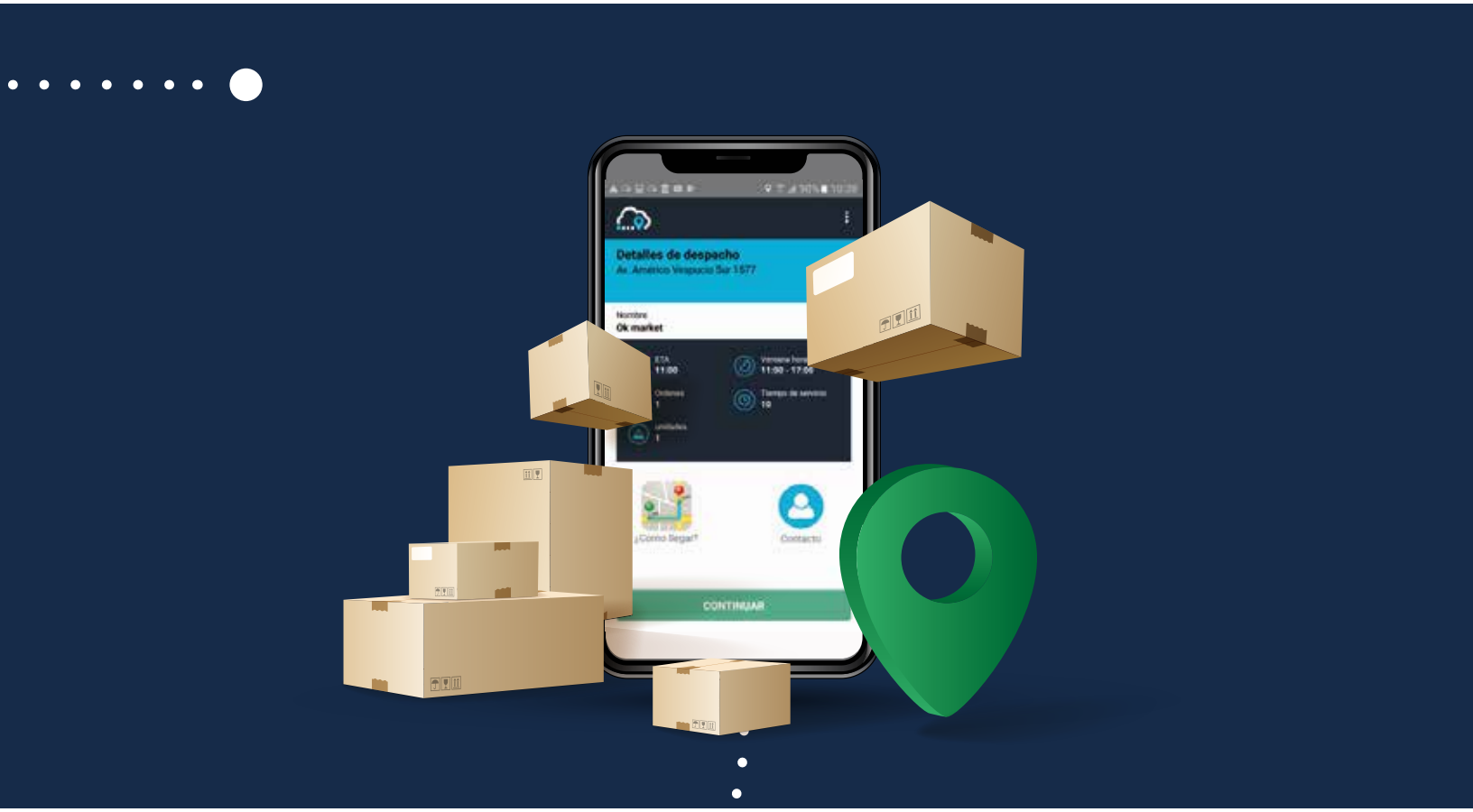
driv.in
SMART DELIVERIES



Guía

Cómo Automatizar la Última Milla

www.driv.in

Aprende acerca de los beneficios de automatizar los procesos de la última milla, sin importar el tamaño de tu operación.

Índice

Introducción 4

Importancia de la automatización 5

Beneficios de soluciones tecnológicas en la gestión de la última milla 6

- Planificación de rutas automatizadas
- Seguimiento de órdenes
- Mayor productividad de entregas
- Toma de decisiones basadas en datos reales

Cómo automatizar la última milla 9

- Automatización de almacenes y depósitos
- Entregas automatizadas y optimización de rutas
- Comunicación con transportistas
- Digitalizar la comunicación con clientes

Tecnología que puede jugar un rol en el servicio de la última milla 14

- Vehículos sin conductores
- Robots
- Drones

Conclusión 16

Introducción

Planificar y optimizar rutas, monitorear entregas, mejorar la calidad de trabajo, entregar un servicio de delivery óptimo y, eventualmente, fidelizar y retener a clientes son solo algunos de los beneficios que trae consigo la automatización de procesos dentro de la última milla.

Hoy en día, existe una mayor competencia tanto a nivel local, como internacional, por lo que es necesario actualizar los servicios ofrecidos tanto tecnológicos, como de servicio.

Afortunadamente, ambos son posibles de obtener al implementar automatizaciones a lo largo de la operación, y tienden a ir de la mano, ya que elimina chances de errores humanos, permite mayor transparencia hacia el cliente, y ofrece responsabilidad por parte de la empresa en caso de ser necesario.

A continuación detallamos los puntos claves y más fundamentales de la automatización.

Planificar y optimizar rutas, monitorear entregas, mejorar la calidad de trabajo son solo algunos de los beneficios que trae consigo la automatización de procesos dentro de la última milla.



Importancia de la **Automatización**

Automatizar la planificación es un enfoque de planificación continua, construido sobre una plataforma tecnológica totalmente automatizada, diseñada para optimizar los procesos en tiempo real.

Para las grandes y complejas empresas de consumo masivo, la automatización puede ayudar a que las cadenas de suministro funcionen con mayor eficacia en entornos volátiles, y con menor supervisión directa y toma de decisiones humanas.

Combina el uso de Machine Learning, Big Data (información interna, externa y del cliente) y análisis avanzados en cada paso del proceso de planificación a lo largo de la cadena de suministro.

La automatización permite operar de forma fiable las entregas seguras de productos. Al contar con un manejo eficiente de la entrega, las empresas y negocios pueden generar múltiples beneficios tanto para la empresa, como para sus trabajadores, contratistas, proveedores y clientes.

En una realidad post-pandémica, contar con opciones de manejo de productos y entregas sin contacto ha sido uno de los gatillantes a la expansión digital, tanto en temas logísticos, como en el día a día.



Beneficios de soluciones tecnológicas en la gestión de la última milla

Los sistemas y software de última milla hablan sobre una categoría de herramientas SaaS (software as a service) que ayudan a empresas en la gestión, monitoreo y planificación de las operaciones de la última milla.

Estas soluciones se enfocan, particularmente, en la logística de la última milla, y en la cadena de entrega, desde la gestión de almacenamiento, al pago de los clientes.



Planificación de rutas automatizadas

La planificación manual va de la mano con el error humano, resultando en demoras, gastos extras, y una mala gestión del tiempo.
La planificación y optimización de rutas automatizadas permite planificar un mayor volumen de órdenes de manera eficiente con solo unos pocos clicks.

Por medio del uso de algoritmos, los sistemas de gestión de la última milla pueden predefinir las rutas más costo-eficientes, tomando en consideración múltiples factores, desde congestión vehicular, condiciones climáticas, calles cerradas, número de entregas por ruta, urgencia de la entrega, etc.

Usando la optimización de rutas automatizadas, es posible ajustar el plan previamente planificado (disculpe la redundancia) considerando los factores previamente mencionados, además del nuevo factor de cambio, logrando generar una nueva ruta, igual o más eficiente que la anterior.



Seguimiento de órdenes

Los clientes modernos son los más impacientes, por esto, ofrecer números de rastreo estáticos con los que no se puede obtener mayor información, dejó de ser suficiente.

Un software de última milla permite ofrecer servicios de entrega rápidos y transparentes, aumentando la fiabilidad del servicio y empresa.
Al utilizar la función de seguimiento, los clientes son capaces de monitorear el estado y posición de sus paquetes, todo en tiempo real, desde sus celulares.

Una vez que han sido despachados los productos, los consumidores reciben un mensaje vía SMS, WhatsApp o email, informándoles acerca del

estado de su paquete, además de contar con la posibilidad de seguir su entrega.

Esto contribuye a una mejor experiencia para el cliente, ya que puede tener una mejor idea acerca de la hora aproximada de la llegada de su producto, además de quién está haciendo el envío.



Mayor productividad en las entregas

Tener control sobre los transportistas y flotas es relativamente fácil cuando se trata de una empresa pequeña, eso sí, a medida que esta crece, el proceso de monitoreo y control se torna cada vez más complicado.

Una plataforma de gestión de la última milla toma en cuenta los horarios y jornadas laborales de los repartidores, además de la cantidad de paquetes a entregar, ubicaciones y limitaciones del terreno, entre otros. Esta tecnología permite que los conductores se atengan a las rutas planificadas, cumpliendo los horarios y rangos establecidos, al tiempo que la empresa puede asegurar entregas a tiempo y en buenas condiciones.



Toma de decisiones basadas en datos reales

Parte del crecimiento de cualquier empresa o entidad tiene mucho que ver con aprender de la experiencia.

Con esto en mente, es importante tener la capacidad de recolectar, guardar e interpretar una gran cantidad de información.

Los TMS (transportation management systems), o sistemas de gestión de transportes, funcionan por medio de Machine Learning e inteligencia de negocios, permitiendo a los líderes de empresas tomar decisiones informadas, basadas en datos duros acerca del progreso de su empresa.



Cómo automatizar la **Última Milla**

A pesar de que la automatización de las operaciones de entregas pueda contar con sus propios desafíos, tener la capacidad de controlar, supervisar, escalar y mejorar la entrega de productos es una oportunidad que tanto las grandes como pequeñas empresas deben tomar en cuenta.

A continuación detallamos algunos ejemplos de cómo una empresa puede comenzar a automatizar sus procesos y gestión de la última milla.



Automatización de almacenes y depósitos

El automatizar los almacenes o warehouses, además de los centros de servicio al cliente, es una manera simple de reducir costos, al tiempo que aumenta la velocidad de gestión de los pedidos.

Hoy en día, empresas han comenzado a implementar plataformas de cumplimiento de pedidos automatizadas, por ejemplo, la colocación de artículos en el almacén se decide mediante el uso de algoritmos.

Luego, robots se encargan de hacer gran parte del levantamiento y movimiento de los artículos. Sin embargo, los trabajadores humanos siguen encargándose de verificar el estado y la calidad de los productos, además de finalizar pedidos individuales.

Usar herramientas automatizadas para planificar y organizar la logística del almacén, además de optimizar la ubicación de los artículos en el almacén o centro de distribución, son acciones que pueden, efectivamente, reducir el tiempo de los trabajadores a más de la mitad.

Cuando se trata de productos perecibles, como los comestibles, también es posible evitar que los productos se estropeen antes de ser entregados.



Entregas automatizadas y optimización de rutas

Las plataformas y aplicaciones de enrutamiento dinámico que sugieren rutas optimizadas para los despachadores, o el software que muestra el progreso de los conductores de múltiples flotas en una sola plataforma, tienen el beneficio de liberar los recursos de un despachador y proporcionar beneficios concretos a las empresas desde el primer día de implementación.

Del mismo modo, los servicios que ofrecen a los clientes y a trabajadores visibilidad en tiempo real sobre dónde se encuentra un paquete en un momento dado, mejoran considerablemente la experiencia del cliente y hacen que las entregas sean más rentables al reducir los cuellos de botella, mientras que aumentan la fiabilidad y eventual fidelización de los clientes.

Según estudios de Mckinsey, la experiencia de algunas empresas de consumo masivo ha demostrado que contar con una planificación automatizada de la cadena de suministros puede aumentar los ingresos en hasta un 4%, reducir el inventario en un 20%, y disminuir los costos en la cadena de suministro en un 10%.

Eso sí, es necesario tener en cuenta que generar esos beneficios es un trabajo constante, que requiere pensamiento crítico, más allá de la tecnología, e incluir el rediseño de productos, invertir en talento, gestionar el rendimiento, además de otros aspectos operacionales.



Comunicación con transportistas

El seguimiento del progreso de las flotas y conductores es particularmente útil para aquellas empresas que tercerizan los servicios de entrega, especialmente si no cuentan con visibilidad de las horas de trabajo de los conductores.

Los sistemas que planifican la automatización de entregas, por medio de data histórica, logran estimar el tiempo promedio de entrega por pedido; ideal para detectar paradas por sobre el rango preestablecido de tiempo versus ubicación.

Contar con un buen ecosistema logístico en la última milla facilita la integración de métodos de pago online, logrando una experiencia más eficiente, precisa y segura, tanto para el cliente, como para el conductor.

Tener un sistema que monitoree y controle los horarios laborales de los repartidores facilita el seguimiento y registro de su jornada laboral, generando una base de datos que ayuda a calcular salarios, tiempos estimados de reparto, entre otra información.

Siendo los conductores los principales beneficiarios de contar con canales eficientes de comunicación con el expedidor y clientes, es importante ofrecer capacitaciones del uso de las tecnologías, para asegurarse de sacarle el máximo provecho.

Con herramientas de comunicación automatizadas, los conductores son capaces de informar a los clientes ante cualquier retraso en el reparto, pudiendo ofrecerles opciones adicionales de entrega, como lugar de recogida alternativa o una nueva hora de entrega, logrando mantener la ruta previamente establecida sin afectar a los clientes subsiguientes.



Digitalizar la comunicación con clientes

Como en todo modelo de negocio, garantizar una buena experiencia del cliente es vital para la permanencia de la empresa o negocio dentro del mercado.

Por esto, el uso de herramientas de automatización para gestionar las operaciones de entregas presenta nuevas oportunidades para relacionarse con los clientes.

Al tiempo que proporciona la experiencia de una buena entrega, que hoy en día es algo esperado y exigido, también ofrece velocidad de entrega y flexibilidad conveniente para el cliente.

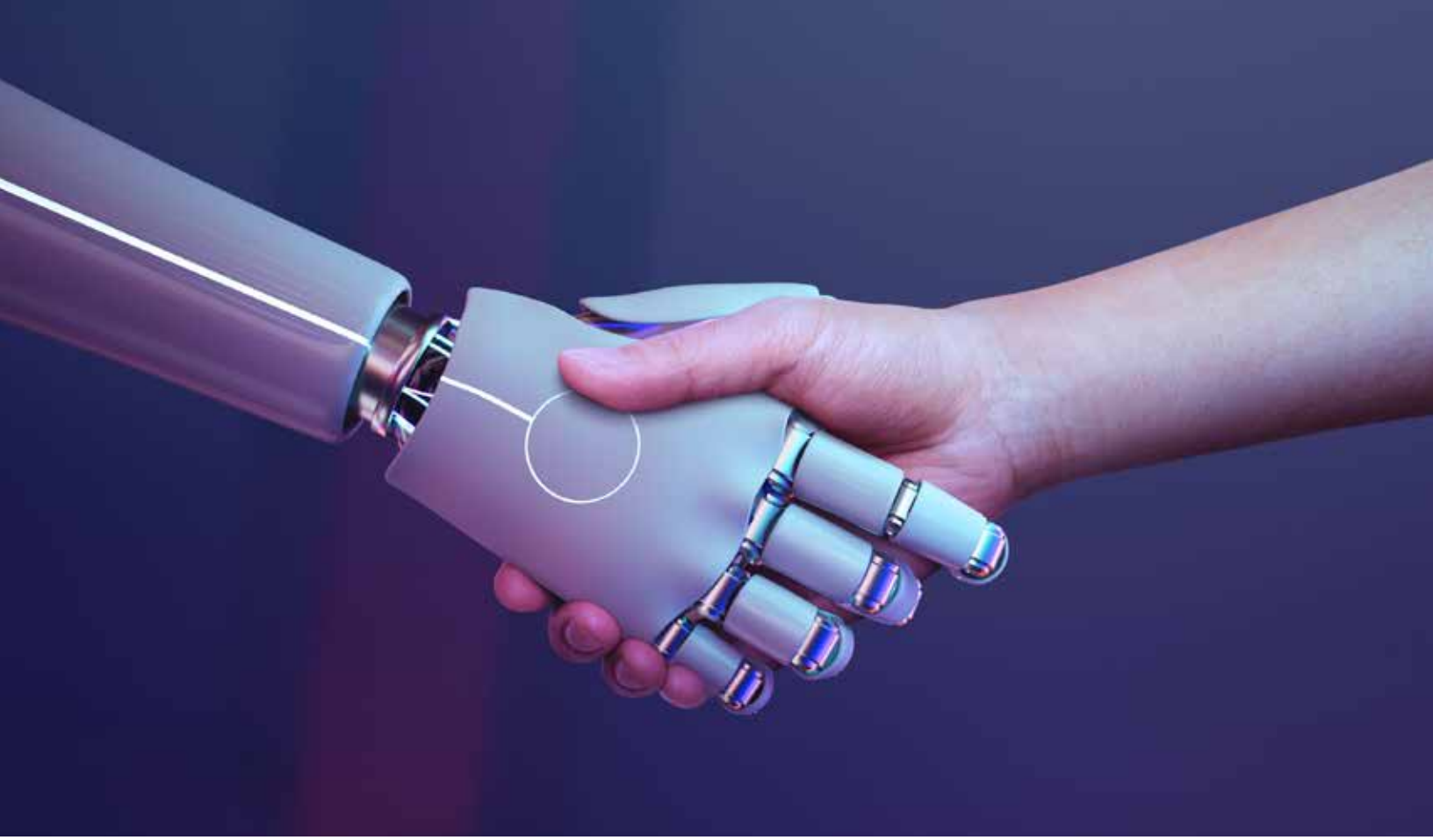
Por ejemplo:
Automatización de pedidos
Permite almacenar el historial de pedidos y preferencias de los clientes. El idioma también es personalizable.



Alertas de entrega automatizadas en tiempo real
Los clientes exigen tener el control sobre el proceso de entrega de los productos que han comprado. Empresas como Drivin permite enviar notificaciones desde el momento en que el paquete sale del almacén o centro de almacenamiento, entregando una ETA al cliente.

Hacer seguimiento de las reseñas de los clientes
Contar con una aplicación de entrega para hacer seguimiento del nivel de servicio por parte del cliente ayuda a mantener el nivel de servicio.

En todos estos casos, la automatización crea un proceso de entrega ágil, más eficiente, y que mejora la experiencia del cliente, al tiempo que reduce los costos y tiempos asociados a la última milla.



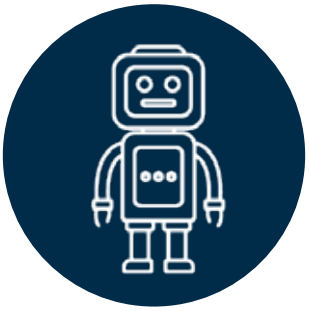
Tecnología que puede jugar un rol en el servicio de última milla

Vehículos sin conductores

Dentro de los transportistas de última milla más conocidos a nivel mundial, FedEx anunció su asociación con Nuro, un fabricante de vehículos autónomos, en un intento de incorporar vehículos sin conductores en su flota.

Esta asociación es en gran medida indicativa de una operación continua para incorporar la robótica y la automatización en la estrategia de última milla de FedEx. Para Nuro, esta es la primera vez que verán sus tecnologías autónomas utilizadas para impulsar las operaciones a gran escala.

La empresa también está trabajando con Domino's Pizza, cuyos clientes de Houston, Texas, ya pueden pedir entregas realizadas por el robot R2 de Nuro en determinados lugares.



Robots

Los últimos 24 meses han sido decisivos en temas de tecnología, automatización, digitalización y robótica en la última milla: Starship Technologies, el principal proveedor mundial de servicios de reparto autónomo (robots), afirma que sus cifras de reparto se han "cuadruplicado a nivel mundial desde el comienzo de la pandemia de Covid-19", y que el servicio ya está disponible para un millón de personas en todo el mundo.



Drones

Por ejemplo, Brinker International -dueño de Chili's Grill & Bar- comenzó este año a despachar alitas de pollo -literalmente volando- por sobre Texas. Esto, como una expansión de la relación entre Brinker Int. con Flytrex, proveedor de servicios de entrega de productos vía drones.

Flytrex ha recibido aprobación de la Administración Federal de Aviación, logrando ampliar su programa de entregas a un radio de una milla náutica, asociándose con minoristas locales y nacionales como opción de despacho de productos.

Casas dentro del radio de reparto pueden suscribirse al servicio mediante Flytrex App.

Otro caso es Walmart, que se asoció con DroneUp en 2020, para poder hacer entregas a domicilio de kits de auto recogida Covid-19. Con más de 10.000 pilotos certificados, Walmart demostró cómo las entregas podían ser hechas en cosa de minutos, no en horas o días.

Conclusión

Tomando los casos anteriores, la automatización crea un proceso de entrega ágil, más eficiente, y que mejora la experiencia del cliente, al tiempo que reduce los costos y tiempos asociados a la última milla, además de disminuir los cuellos de botella, errores humanos y demoras innecesarias.

Considerando los beneficios que ofrece la automatización de procesos y operaciones, es redundante comentar que esto está sólo empezando, ya que la tecnología disponible solo continuará creciendo, por lo que, lamentablemente, empresas que no se suban al tren tecnológico, irán quedando cada vez más rezagados.

Automatizar la última milla nunca había sido tan necesario. ¡Asegura tu continuidad, y no te quedes fuera!

Solicita tu demo gratuita aquí

driv.in
SMART DELIVERIES