

EL EXPERTO

4.0, la respuesta al consumidor actual



Fernando Balzarini
Socio y director regional
de Miebach Consulting

Impulsados en gran medida por el comercio electrónico y la omnicanalidad, los hábitos de compra de los consumidores han cambiado radicalmente. La transformación supone un desafío para la gestión empresarial, la producción y la logística. La industria 4.0 es la evolución que la humanidad está pidiendo en función de los nuevos estilos de vida.

La historia de las revoluciones industriales se debió siempre a algún hecho que transformó la forma de producir. De este modo, la industria 1.0 fue la invención de la máquina de vapor; la 2.0, la electricidad; la 3.0, la electrónica básica; y la 4.0 es la revolución tecnológica impulsada por el abaratamiento y la aceleración del procesamiento de datos. El origen de la revolución 4.0 se relaciona con la interpretación desde lo estratégico, comercial y del marketing de los

cambios en los comportamientos de la sociedad y de los consumidores. A partir de esa interpretación, se generaron nuevas necesidades y desafíos que luego la actividad industrial está haciendo realidad.

Sin duda, el gran paso que lo hizo posible fue la gestión de datos de forma exponencial y económica. El salto y gran aceleración que ha tenido la tecnología resulta increíble. A modo de ejemplo, el módulo que aterrizó en la Luna a fines de los años 60 tenía el 10% de la capacidad de procesamiento de una computadora científica actual. Es precisamente la magnitud de eventos lo que hace que esta nueva revolución industrial no se trate de un simple evolución sino de un salto cualitativo en la producción mucho mayor que los que se vieron anteriormente.

Ahora bien, el principal desafío hoy es generar legislaciones que permitan su implementación no sea un

problema. Todo el mundo se asombró cuando Amazon hace cinco años filmó un dron llevando un paquete. La realidad es que hoy cualquier persona tiene acceso a comprarse uno, pero el problema sigue siendo la regulación de la actividad.

Por otro lado, también se plantean temas relacionados con lo social. Por ejemplo, se estima que en 10 años se perderán el 50% de los puestos de trabajo, que serán reemplazados por máquinas o robots.

Este no es un tema menor, de hecho las grandes potencias ya están generando líneas de pensamiento enfocadas en la gran problemática que esto podría generar para el año 2035. Sin embargo, viendo la historia, la irrupción del vapor también generó una revolución, al igual que el arribo de la electricidad a las fábricas, pero el mundo se adaptó.

Como mencionaba anteriormente, los recursos tecnológicos son consecuencia de la búsqueda por satisfacer los nuevos requerimientos y necesidades de la sociedad. Entonces, el gran catalizador de la industria 4.0 es, sin dudas, el *ecommerce*.

El desarrollo del comercio electrónico impulsó la omnicanalidad y ahora aparece en escena la "unicanalidad", una evolución cada vez más compleja de resolver físicamente.

La omnicanalidad fue y es la solución para poder operar varios

canales comerciales con un stock unificado. Esto genera una mejora muy importante en la productividad y eficiencia dentro del centro operativo pero, aguas arriba y abajo de la cadena de valor, los procesos se vuelven a dividir en canales.

El nuevo concepto de unicanalidad trata de unir colaborativamente toda la cadena: canales comerciales, operación y distribución.

Esta problemática se podría graficar así: puede llegar un pedido en cualquier momento, de cualquier lugar, de cualquier tamaño y de cualquier producto; por teléfono, por Internet o por canal físico y le deberíamos sumar la entrega "mismo día o día siguiente". Podríamos decir que se trata de "la tormenta perfecta" del *supply*. Esto configura un enemigo para los centros operativos y de distribución. Hoy en el mundo de la logística moderna se habla de la "Amazonización" y "Alibabaización" por este motivo.

Actualmente se necesitan otras formas de manufacturar, de comunicar, de planificar y de anticipar que permitan un flujo mucho más eficiente y veloz. Todo esto movilizó por los cambios en la manera de comprar: hoy, el ciclo de los productos es mucho más corto, la cantidad de consumidores es mucho mayor y la conectividad está fuertemente extendida.

Otro tema importante del momento es quién provee de la tecnología ne-

cesaria para administrar todo esto. Más del 50% de la facturación de los 10 proveedores de tecnología logística más importantes del mundo, se relacionan con UPS, Amazon, DHL y Fedex. La necesidad tecnológica es tan grande que la capacidad disponible para su fabricación prácticamente es absorbida por estas compañías. Por otro lado, esta demanda ha abaratado la tecnología y eso ha contribuido a acelerar el ciclo de utilización de todos los automatismos para casi todos los jugadores. Los adelantos tecnológicos no sólo los encontramos en la operación (*warehousing*), sino también en distribución y en las transacciones colaborativas.

Habría que preguntarse cómo sigue la historia y la respuesta estaría en la industria 4.1. Algunos puntos importantes a tener en cuenta serían que ya estamos listos para comenzar con el transporte autónomo a escala masiva dentro de los próximos cinco años; el *blockchain* ayudará a eliminar gestiones que no agregan valor, como los intermediarios, y acelerará la conectividad colaborativa; se masificará el uso de inteligencia artificial, con auto aprendizaje, y el *internet* de las cosas (*Internet of things*), todo conectado.

¿Cuáles serán o son los grandes desafíos y amenazas? El *hackeo*, el *cibercrimen* y los cambios en las formas de trabajo. ●



Útil y Recomendado

EXTRAVIDA



Nueva generación de Camiones Delivery. Para avanzar, hay que evolucionar.

Volkswagen Delivery cuenta con la innovación, el confort, la tecnología y el diseño necesario para optimizar cada detalle en el transporte de carga.

Única transmisión de 6 velocidades



Diseño innovador



Nuevo panel de instrumentos



Nuevo chasis modular





2 AÑOS DE GARANTÍA
o 200.000 km. Lo que ocurra primero.

ASISTENCIA 24 hs.
0800-666-VWCB (8922)

f /camionesybusosvw

t /VWCamionesBuses

www.vwcamionesybusos.com.ar



Camiones