

El legado que dejó la pandemia a la **logística Dark Store**



Por Fabián Chafir
MBA Ing. Socio IFC Consulting

Los distintos desarrollos tecnológicos que nos rodean, condicionaron la forma en que tratamos, con mayor o menor éxito, de mantenernos a flote en un mundo azotado por una pandemia.

En un contexto de incertidumbre donde la industria del Real Estate, aplicada a la logística, comienza a mostrarse como un área estratégica a la hora de desarrollar políticas eficientes de entrega de productos, a clientes que demandan un servicio cada vez más personalizado, y en menor tiempo.

Cualquier persona que hoy cuente con un smartphone y acceso a internet, tiene el mundo en la palma de su mano y puede acceder a (casi) cualquier cosa en cuestión de minutos. **¿Por qué entonces tendría que esperar tanto para que una organización le entregue un producto** que acaba de ver en la vidriera de un local, en la casa de un amigo o en la oficina?

Esto llevó a que el real estate logístico, se desarrolle de una forma acelerada y constante y que sea una de los sectores estrella de la pandemia. Dentro de esta industria podemos encontrar como tendencia pujante a los Dark Stores.

Estos nuevos tipos de almacenes, llamados así dado que son aplicados a empresas que se dedican 100 por ciento a la venta online, no requieren de la presencialidad del consumidor en el lugar en donde se produce la venta.

El funcionamiento de éstos, a grandes rasgos, es bastante simple: el consumidor hace un pedido vía app, website o cualquier otro medio digital, luego de que el pedido es recibido por la organización, el mismo se procesa y en el almacén se hace la preparación del pedido y luego se procede al despacho generalmente usando servicios de logística de última milla.

Uno de los drivers más importantes traccionaron el crecimiento de esta industria, fue el crecimiento del e-Commerce debido a la imposibilidad de los consumidores a poder realizar sus compras de forma presencial.

Esta nueva forma de poder entregar productos al cliente en donde el contacto físico no es esencial para que se produzca la situación de compra-venta, trae nuevos requerimientos de instalaciones en donde las operaciones tradi-

Nuevos requerimientos de instalaciones en donde las operaciones tradicionales de almacenamiento y distribución están cambiando el ecosistema.



cionales de almacenamiento y distribución están cambiando el ecosistema sobre el cual realizamos negocios.

Debido a la creciente demanda de productos medicinales y alimenticios, por ejemplo, creció con la pandemia, tener una rotación de flujo alineada a esta tendencia promueve la eficiencia del espacio, minimizando las inversiones en activos.

Para que una organización pueda comenzar a trabajar bajo esta nueva tendencia, se necesita repensar en forma general la Supply Chain y se deben tener en cuenta cuestiones como:

- 1) ¿Cómo será el flujo de recepción del pedido de producto?
- 2) ¿Cuáles son los canales por los cuales el cliente podrá ordenar productos?
- 3) ¿Tenemos una estructura de e-commerce desarrollada capaz de soportar esta nueva forma de trabajar?
- 4) ¿De qué forma se realizará la preparación de pedidos? ¿Cuál es el lote mínimo requerido para que la operación sea sostenible? ¿Es este lote el adecuado para nuestros clientes?
- 5) ¿Cuáles son las restricciones que tenemos para enviar cantidades unitarias de producto?
- 6) ¿Cuál es nuestro rango de entrega? ¿Podemos garantizar el proceso de puerta a puerta en todo el territorio?
- 7) ¿Disponemos de la tecnología adecuada para llevar un correcto seguimiento del producto desde que se ordena hasta que se entrega?

8) ¿Tenemos un proceso definido para las devoluciones? ¿Cómo vamos a manejar la logística inversa?

9) etc..

Podría citar por lo menos 3 cuestiones que deben ser tenidas en cuenta, pero lo que debemos comprender aquí, es que trabajar con un Dark Store es un cambio de proceso logístico, y no solamente recibir pedidos online en lugar de recibir al cliente de forma física en nuestras instalaciones.

Como todo proceso de cambio, requiere no sólo una gestión de cambio exitosa, sino también de **acompañar el proceso en todo su desarrollo analizando cuales son los puntos débiles y donde debemos hacer foco.**

La mejora operacional aplicada que introducen los Dark Stores es un factor clave para las organizaciones logísticas en el ámbito de la Nueva Normalidad, pero el análisis inicial que se debe realizar sobre (toda) la Cadena de Suministros es un factor decisivo a la hora de sobrevivir en un mercado que constantemente tensa el flujo de materiales, incorporando diversas problemáticas al funcionamiento normal de las organizaciones. En este sentido, podemos afirmar sin miedo a equivocarnos, que esta tendencia de la que estuvimos hablando llegó para quedarse, pero que no será la solución para todas las organizaciones, ya que no es un milagro de la logística, sino una herramienta que ayuda a alcanzar la estrategia organizacional. ●