

Cadena de Suministros: desafíos y tendencias más allá de la pandemia



Introducción

Durante el año pasado, las compañías se vieron forzadas a adaptar sus cadenas de suministro al incierto contexto que la crisis por COVID-19 introdujo. Desde entonces, el foco estuvo puesto en reconstruir la cadena de abastecimiento y buscar la manera de integrarla de principio a fin: desde los proveedores hasta los consumidores.

Este año, las cadenas de suministros deberán ir más lejos para satisfacer a los consumidores que demandan más cada vez agilidad, calidad y velocidad en sus entregas.

Según IDC para fines de 2021, el 90% de todas las cadenas de suministro de la industria manufacturera habrán invertido en la tecnología y los procesos comerciales necesarios para lograr una verdadera resiliencia, lo que se traducirá en mejoras de productividad de 15%.



Desafío 1:

Predecir las entregas con exactitud

Los consumidores, cada vez más exigentes, buscan proveedores confiables que cumplan con los tiempos de entrega prometidos. Ya no basta con un rango estimado de fechas; el consumidor actual exige saber el momento exacto en el que recibirá sus productos, estando dispuesto a no volver a comprarle a una marca que no cumpla.

Con el objetivo de cumplir las demandas de un ecosistema cada vez más complejo, las empresas de cadenas de suministro están iniciando y optimizando sus procesos de transformación digital. Según una [encuesta realizada a más de 1.600 ejecutivos](#) para entender cómo están gestionando sus cadenas

de Inteligencia Artificial están siendo utilizadas por las compañías líderes para entender el proceso logístico y predecir si una entrega llegará a tiempo y sin productos faltantes.

La Minería Digital de Procesos le está permitiendo a las empresas de cadena de suministro pasar de cadenas de valor lineales propias del taylorismo, a un modelo de plataformas basadas en la nube. La DPM (Digital Process Mining) recopila datos más rápidamente, minimizando el trabajo manual y permite a las empresas realizar un análisis de los recursos empresariales y procesos de negocio para crear una ruta de transformación y crear nuevas formas de mejorar el rendimiento.

Integrando en el proceso a proveedores, stock y centros de abastecimiento, las empresas podrán prever y anticipar a sus consumidores con exactitud cuándo recibirán sus productos.

Involucrando tecnologías de GPS, los consumidores también tendrán pleno conocimiento sobre cuándo y quién realizará la entrega.



La Inteligencia Artificial será un factor clave para predecir la demanda y coordinar las entregas con precisión.

Martín Szenig,
Head of Process
Optimization at Globant

de suministro, las empresas consideradas “campeones digitales” están invirtiendo en tecnología para impulsar el rendimiento, tener visibilidad del proceso de entrega y optimizar la experiencia del consumidor.

Tecnologías como la Minería digital de Procesos (DPM por sus siglas en inglés), combinadas con



Desafío 2: Entregas refrigeradas

La situación que enfrenta el mundo a raíz del COVID-19 ha puesto en jaque a las empresas de cadena de frío, no solamente por la necesidad de transportar vacunas a todos los rincones del mundo, sino también por la demanda de alimentos y otros productos farmacéuticos que necesitan ser refrigerados.

Existen varios factores que pueden afectar la cadena de frío, como problemas logísticos o altos gastos en energía.

Estudios revelan que el 25% de las vacunas se degradan al llegar a su destino debido a un “envío incorrecto”; el 30% de los productos farmacéuticos se desechan específicamente por problemas de logística y el 20% de los productos sensibles a la temperatura se dañan porque la cadena de frío se interrumpe durante el transporte.

De igual forma, únicamente los gastos de energía representan el **30% del gasto total**, lo que supone un desafío para territorios con déficit de la misma, pues los proveedores de la cadena de frío deben invertir en sistemas de energía de reserva.

El sector de venta al por menor está optando por establecer y expandir sus propias instalaciones de almacenamiento refrigerado. Empresas como Walmart, Tesco o 7-Eleven están expandiendo sus operaciones en mercados sólidos y emergentes, lo que significa que en los próximos años veremos el crecimiento de grandes corporaciones de ventas al por menor que poseen una flota para el transporte de productos perecederos.

Por otro lado, algunas compañías farmacéuticas están optando por aliarse con organizaciones de fabricación por contrato (Contract Manufacturing Organisations or CMOs) y organizaciones de desarrollo y fabricación por contrato (Contract Development and Manufacturing Organisations or CDMO), las cuales permiten a las farmacéuticas reducir costos y tener acceso a experiencia de extremo a extremo en la cadena de suministro.



Desafío 3:

Reducir costos logísticos

Las entregas a domicilio están siendo cada vez más percibidas por los consumidores como un servicio estándar. De allí que cada vez los consumidores estén menos dispuestos a pagar por ellas.

Las compañías, sobre todo los retailers, tienen el gran desafío de hacer más eficiente la cadena de suministros y reducir los costos de entrega. Para lograrlo, las empresas están integrando y digitalizando la totalidad de la cadena.

Según el estudio Predicciones 2021 de Globant, las empresas que aprovechan al máximo la experimentación en tecnología están creciendo de 3 a 4 veces más rápido que el promedio de la industria.

En este sentido, la hiper automatización tendrá un rol preponderante al combinar RPA con otras tecnologías como Inteligencia

Artificial o Minería de Procesos, logrando ahorros significativos como resultado de la detección de ineficiencias, estandarización y automatización de procesos repetitivos.



Es necesario re-pensar la cadena de suministros bajo una estrategia 'automation first' de modo que puedan ser más eficiente y que el talento humano pueda estar abocado a tareas donde puedan explotar su creatividad y generar valor agregado.

Pablo Reimondi,
RPA Manager at Globant



Desafío 4:

Garantizar el retorno de la inversión en tecnología

Según IDC el 65% del PBI mundial se digitalizará para 2022, lo que generará \$6,8 billones de gasto en TI de 2020 a 2023. Las empresas deberán invertir en capacitar al talento para implementar y aprovechar los beneficios de la digitalización.

En el caso de las cadenas de suministro, los procesos tradicionales y análogos están siendo reemplazados por el DSC (digital supply chain) el cual integra nuevas tecnologías como la realidad aumentada, big data o blockchain, permitiendo a las organizaciones reducir costos, fomentar la sostenibilidad y mejorar la experiencia del cliente.

Algunos de los aspectos que las nuevas tecnologías están redefiniendo en las cadenas de suministro es la optimización del producto, la colaboración con proveedores, la optimización de la logística y las relaciones de venta y postventa.

Sin embargo, para realmente obtener los beneficios que ofrecen las nuevas tecnologías, las cadenas de suministro deberán contar con equipos que posean ciertas habilidades y competencias, logrando una verdadera Transformación Digital y no sólo una implementación tecnológica. Al adoptar un enfoque más colaborativo donde la automatización juega un papel fundamental, los equipos necesitarán habilidades en campos como la seguridad de datos, tecnología móvil, computación en la nube y análisis de datos. En este sentido, es crucial que se invierta en capacitaciones y apoyo para que los empleados

adquieran este conocimiento. De igual forma, el departamento de recursos humanos debe definir perfiles de acuerdo a sus necesidades de digitalización.

Otro aspecto a tener en cuenta en la adopción de herramientas digitales, es la visibilidad de la información de la cadena de suministro. Las organizaciones deben asegurarse de mantener la información actualizada para poder tomar decisiones basadas en datos en tiempo real y para ser capaz de identificar y evaluar el riesgo asociado para la empresa, socios y proveedores.



Las empresas deberán invertir en capacitar al talento para que la transformación digital sea exitosa e impacte de punta a punta la cadena de valor.

Martín Wagmaister,
Managing Director en Globant



Las **cadena**s de suministro deben estar preparadas para el 2021

Las empresas que quieran seguir siendo relevantes en el mercado y optimizar sus procesos para tener visibilidad de cada etapa y actores involucrados, deberán adoptar un modelo no lineal, impulsado por herramientas

digitales. Las cadenas de suministro del futuro estarán potenciadas por la nube, permitiendo a las empresas reinventar sus servicios y seguir adelante en la nueva normalidad.



Sobre **Globant**

Somos una compañía nativa digital donde la ingeniería, el diseño y la innovación se unen a gran escala. Utilizamos las últimas tecnologías en el campo digital y cognitivo para propulsar su organización en todo aspecto.

- Globant tiene más de 16250 profesionales y está presente en 16 países trabajando para compañías como Google, Rockwell Automation, Electronic Arts y Santander, entre otras.
- Fuimos nombrados líderes mundiales en servicios de mejora de CX por el informe IDC MarketScape.
- Fuimos destacados como caso de estudio en Harvard, MIT y Stanford.
- Somos miembros del Cybersecurity Tech Accord.

Para más información, visite

www.globant.com

Aviso legal

Este informe tiene únicamente fines informativos y se basa en información disponible en el dominio público. Si bien la información proporcionada se ha obtenido de fuentes que se consideran confiables, ni Globant ni ninguno de sus afiliados, directores, funcionarios ni agentes dan fe de su precisión o integridad.

No se asegura ninguna representación ni garantía, expresa o implícita, con respecto a la integridad, precisión, puntualidad o idoneidad de toda la información y los datos contenidos en cualquier parte del informe. Globant no será responsable en ningún caso por ningún daño o pérdida directa, indirecta,

incidental, especial, consecuente o ejemplar (incluido, sin limitación, el lucro cesante), que pueda surgir o derivarse directa o indirectamente del uso o la confianza en la información contenida en este informe. Toda la información contenida en este informe está sujeta a cambios por parte de Globant sin previo aviso. Es necesario obtener previa aprobación por escrito de Globant para reimprimir o reproducir total o parcialmente este informe. Todo el contenido, texto, imágenes, datos, información y otros materiales mostrados, incluidas las marcas comerciales o derechos de autor de Globant, son propiedad de Globant o del propietario designado y están protegidos por las leyes aplicables en cada caso.



Globant ▶