

Cómo ganar la carrera de la última milla



-
-
-

¿Alguna vez has participado en una carrera de obstáculos? Si la respuesta es sí, seguro te identificarás con lo que viene a continuación, si la respuesta es no, será fácil imaginarlo.

Después de haber pasado semanas de entrenamiento llega el día de la competencia y aunque sea la última fase para un merecido descanso, los últimos metros son los de mayor presión y quizá más largos; la competencia parece estar a punto de alcanzarte y el reloj comienza a andar más rápido. Pues bien, en el mundo de la **Distribución Urbana de Mercancía (DUM)** este escenario no varía mucho y es allí cuando hablamos de last mile o última milla.

Última milla, el tramo final en la cadena de abastecimiento:

Este es el término con que se conoce al último trayecto que hace un producto hasta su usuario final; siendo tu compañía de transporte el atleta de esta carrera, la intención es ocupar el primer puesto en el podio, lo que equivale a:



Hacer la entrega en el tiempo pactado.



Brindar un óptimo servicio al cliente.



Reducir los costos de la entrega.

Siendo este uno de los factores más delicados ya que según cifras reveladas por la **Asociación Nacional de Industriales ANDI** en 2019, la última milla puede representar hasta el 28% del total de los costos logísticos de una compañía.

Si bien la necesidad de contar con una logística adecuada para la distribución de productos en la ciudad se evidenció aún más a partir del auge de comprar por internet, no debemos olvidar que este es el reto constante de los diferentes canales de comercialización como los son: Canal TAT (tienda a tienda), canal Institucional y canal supermercado de barrio.

Los factores que nos llevarán al podio de la última milla:

Crear un plan de preparación será una labor más sencilla si contamos con la información y herramientas adecuadas, sin más preámbulos comencemos:

✓ Entregas en el tiempo pactado:

15.107.211 es el número de vehículos que informó el **Registro Único Nacional de Tránsito RUNT** en septiembre de 2019 de los cuales el 58% son motocicletas, el 41% son automotores de uso particular y el 1% restante corresponde a otros tipos de vehículos. Si bien hay medidas

como pico y placa en diferentes ciudades del país, sabemos lo complejo que se ha vuelto la movilidad aun cuando este número de vehículos no se encuentre en su totalidad en las calles.

Se debe contar con la tecnología adecuada, cuyo objetivo sea brindar una visión total y organizada de aspectos como:

- ✓ Puntos y tiempo de cargue de la mercancía.
- ✓ Entregas a realizar durante la jornada.
- ✓ Conductores asignados a cada ruta y su progreso.
- ✓ Novedades durante el recorrido.
- ✓ Número de entregas efectivas y parciales.
- ✓ Actividades adicionales que debe realizar el transportista.

Esto permitirá ser más precisos en la promesa de tiempo que das a los clientes y tomar las acciones adecuadas en el momento justo ante cualquier incidente; en pocas palabras, es como si recorrieras la pista antes de la competencia.

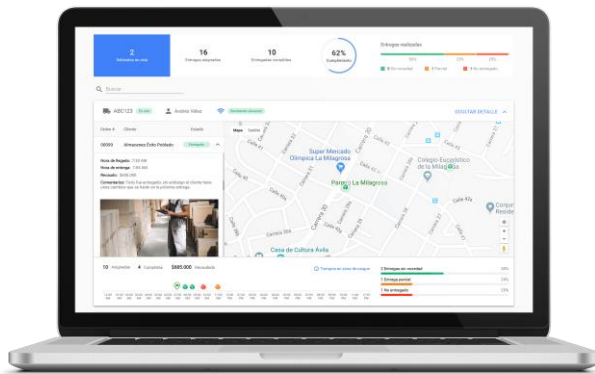


- ✓ **Brindar un óptimo servicio al cliente:**

Tus clientes serán los espectadores de la carrera, quienes además esperan que tu rendimiento sea excepcional, y si bien cumplir con una entrega a tiempo es primordial para ellos, mantener una comunicación

clara, en el momento preciso, con la respuesta adecuada ante sus dudas, reforzará su expectativa de encontrar un aliado a quien le “preocupe” los mismos temas y que sin lugar a duda, trabaje de la mano para cumplir de la mejor manera.

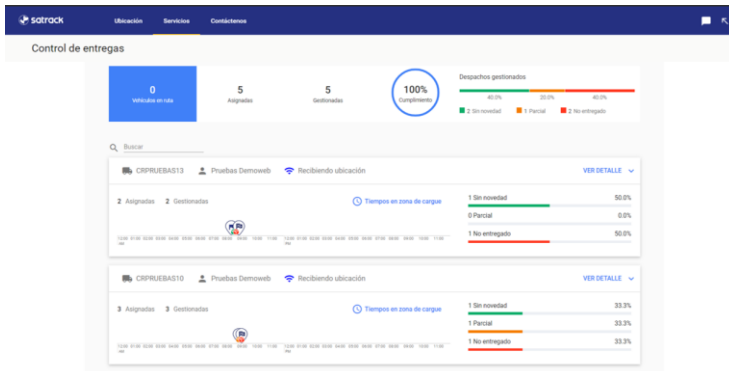
Los clientes ponen en tus manos su principal fuente de ingreso esperando que al llegar a su destino esté en las mejores condiciones. Ahora bien, ¿Qué tal si además de prometerlo, das prueba de ello?



En la era de la inmediatez y del todo en uno, generar información relevante para los usuarios en segundos resulta una labor sencilla; es así como un elemento tan cotidiano como el celular puede ser de gran valor a la hora de evidenciar la óptima entrega de los productos a partir de un **registro fotográfico** que quede almacenado en tu sistema de información y pueda ser compartido con los clientes.

✓ Reducir los costos:

Sabemos que el tiempo es oro, no en vano quien gana la competencia es quien encuentre la forma de optimizar su esfuerzo físico para superar los obstáculos en el menor tiempo posible. Aplicando esto a la distribución urbana de mercancía podemos lograr que la operación sea más rentable.



Una logística eficiente se

enfoca en definir cómo hacer el mayor número de entregas sin que represente un desgaste adicional de recursos disponibles como los vehículos (consumo de combustible), personal (horas extra) o tiempo (reprocesos por falta de planeación en las rutas) y es allí cuando surge la necesidad de innovar e implementar el uso de una plataforma tecnológica integrada, que permita planificar y optimizar los costos, favoreciendo el “ahorro” en cada fase del proceso logístico.

Si desde el inicio de la operación se tiene consolidada información de número de vehículos disponibles, número de entregas a realizar y puntos de llegada, lograrás crear una ruta que mejore el tiempo de tu conductor y el combustible usado para el recorrido, evitando tener que recurrir en algunos casos, a otro vehículo que cubra las entregas pendientes.

A continuación, el promedio de tiempo que puedes ahorrar día a día.

Número de días	Tiempo promedio ahorrado por vehículo
1	1,2 horas
7	7,2 horas
30	28,8 horas

En conclusión la tan mencionada última milla:

✔ Puede determinar qué tan preparada está una empresa de logística para responder a un entorno cambiante y cada vez más complejo como lo es el urbano.

- ✔ Si no se cuenta con herramientas que permitan cuantificar la operación, no será suficiente con un determinado número de vehículos o conductores para responder a la demanda del mercado actual.
- ✔ La tecnología es una herramienta para fortalecer el vínculo que tienes con el cliente y no un gasto, entre más te apropias de ella, más beneficios te brindará.