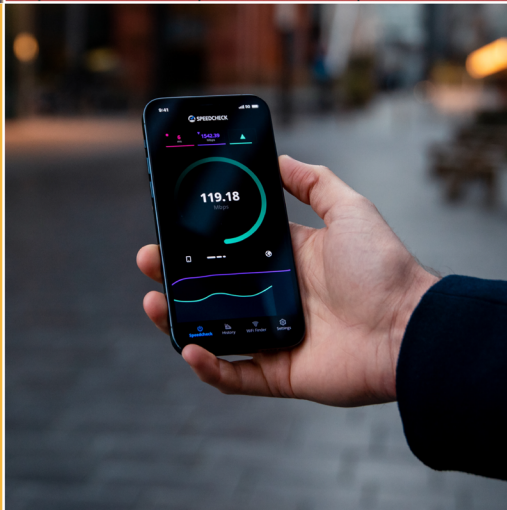
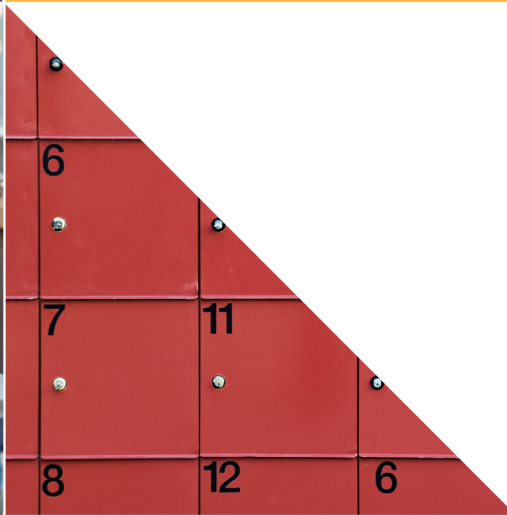


GESTIÓN Y LOGÍSTICA DE ÚLTIMA MILLA: PRESENTE Y FUTURO

EN BUSCA DE LA EXPERIENCIA DE COMPRA PERFECTA.





*¡Revoluciona hoy mismo
tu última milla!*



**Datos específicos
de esta versión:**

Publicación N°17

Abril 2021

*info@beetrack.com
www.beetrack.com*

ÍNDICE DE CONTENIDOS

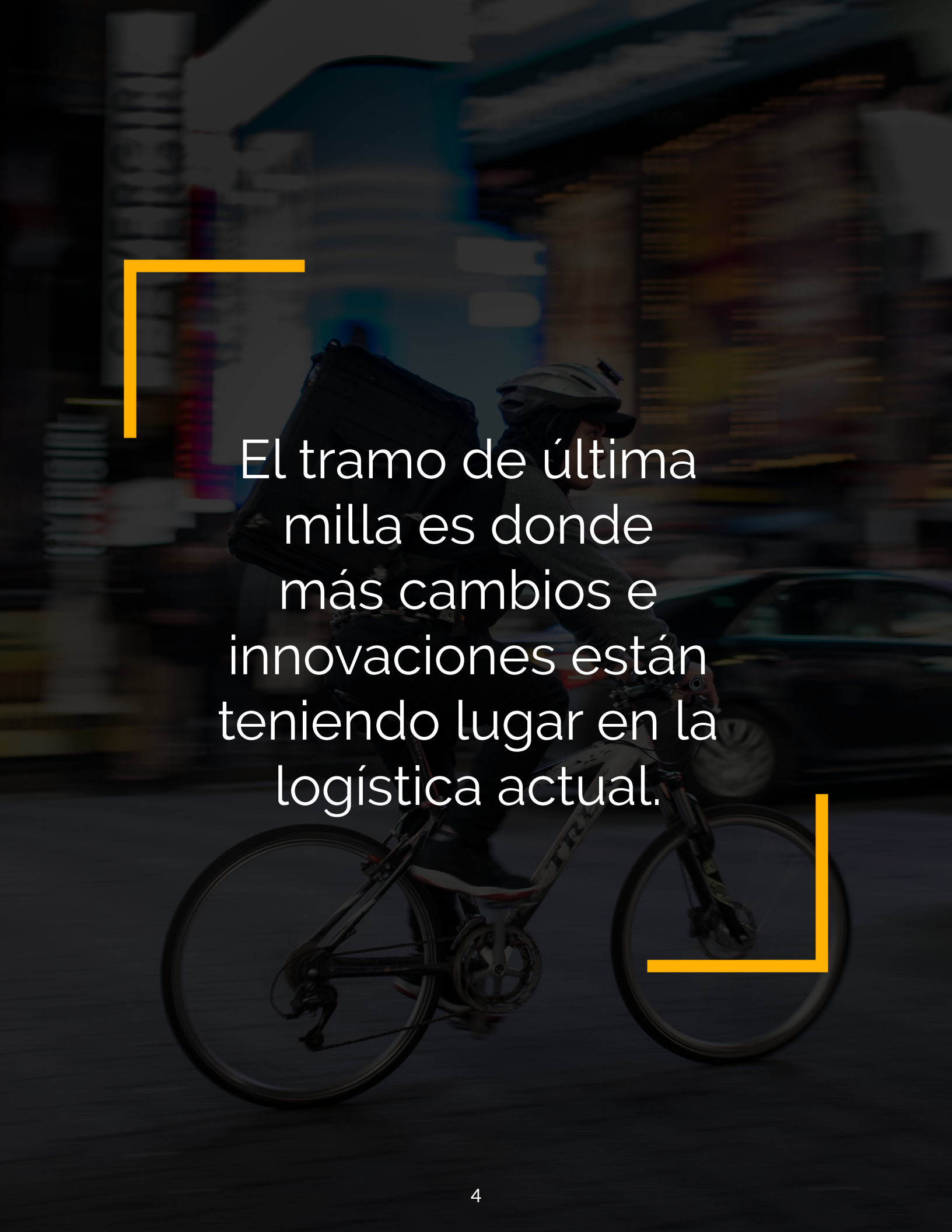
¿Qué es la logística de última milla?	05
--	-----------

Futuro de la última milla: tendencias que revolucionarán el sector	06
---	-----------

- IoT: la revolución del Internet de las cosas
- Big Data: un flujo de información sin límites
- La importancia de la seguridad: redes de confianza certificada
- Una logística sostenible: electrificación de las flotas de reparto
- Drones y vehículos autónomos
- Más seguridad y menos contacto
- Share Economy
- Customer Centric: el cliente en el centro de todo

Adelantándose al futuro	14
--------------------------------	-----------

- ¿Qué ventajas tiene LastMile by Beetrack?



El tramo de última
milla es donde
más cambios e
innovaciones están
teniendo lugar en la
logística actual.

¿Qué es la logística de última milla?

La última milla es un concepto logístico que hace referencia al **tramo final del proceso de entrega de un producto**.

El proceso logístico que permite que un producto llegue desde el lugar de producción hasta las manos del cliente final es complejo y se compone de distintas fases. Sin embargo, la última milla, esa fase final del proceso en la que se entrega el producto es probablemente la más importante de todas. ¿Por qué? Porque es la fase que más impacto tiene en la experiencia del cliente. Es decir, el tramo de última milla puede determinar si una venta cuenta con un cliente satisfecho o no.

Por este motivo, el tramo de última milla es donde más cambios e innovaciones están teniendo lugar en la logística actual. El presente de la logística pasa por mejorar al máximo el proceso de última milla y asegurar la satisfacción del cliente. Esta tendencia se mantendrá en el futuro, y dará lugar a una logística centrada en ofrecer un servicio de calidad donde el cliente será la pieza clave de todo el proceso.

Futuro de la última milla: tendencias que revolucionarán el sector

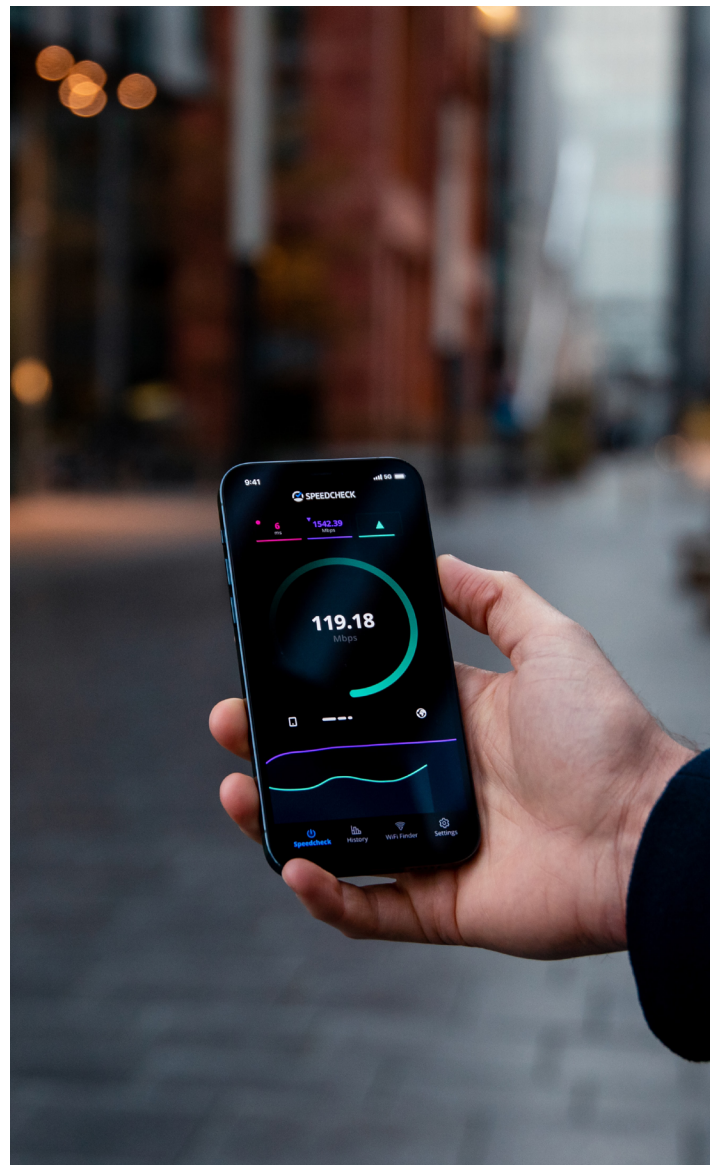
Hoy en día la última milla ya representa la parte más importante del proceso logístico. Sin embargo, gracias al *boom* del [ecommerce](#) y a las nuevas tecnologías en los últimos años, la última milla está en proceso de evolución continuo.

Algunas de las tendencias que ya están en marcha y que revolucionarán el tramo final de los procesos logísticos son las siguientes:

IoT: la revolución del Internet de las cosas

El IoT ([Internet of Things](#)) hace referencia a la capacidad de conectar objetos a Internet y, en consecuencia, que estos puedan enviar y recibir información de manera continua y fluida. Esta tecnología ofrece muchas posibilidades en distintos campos y sectores, incluida también la gestión de última milla.

Gracias al uso del IoT se pueden conectar las flotas de reparto y los teléfonos móviles (tanto los de los repartidores como los de los clientes). De esta forma, se puede disponer de información detallada sobre el estado de los pedidos, el lugar concreto en donde se encuentra el vehículo de reparto, así como establecer vías de comunicación entre el repartidor y el cliente con el fin de optimizar el proceso de despacho.



Futuro de la última milla: tendencias que revolucionarán el sector

Big Data: un flujo de información sin límites

Cuando se habla de **Big Data**, o datos masivos, se hace referencia a una cantidad de datos de tal tamaño que es necesario utilizar software informático de última generación para poder procesarlos correctamente. Por suerte, hoy en día ya disponemos de esta tecnología y, de hecho, el Big Data se aplica en multitud de actividades y procesos de nuestro día a día sin que apenas nos demos cuenta.

El Big Data también ofrece grandes posibilidades en lo que respecta a la gestión y logística de última milla. Trabajando de forma conjunta con los dispositivos con tecnología IoT, el Big Data nos ofrece información de gran utilidad en los procesos de última milla. Por ejemplo, gracias al intercambio continuo y en

tiempo real de estos datos masivos se puede conocer el estado de las carreteras, la meteorología o, simplemente, el tiempo que un vehículo de reparto va a tardar en desplazarse de un punto de entrega a otro.

Gracias a toda esta información se puede optimizar al máximo la entrega, mejorando el servicio logístico de última milla y garantizando la plena satisfacción del cliente.



La importancia de la seguridad: redes de confianza certificada

Otro de los elementos que sin duda caracteriza la gestión y logística de última milla es la necesidad de contar con redes de confianza. El nuevo entorno nacido a partir del auge del e-commerce y de la [logística 4.0](#) depende directamente de los datos, y trabajar con datos requiere que estos sean tratados con la seguridad que ello requiere.

En este sentido, una de las tendencias que se mantendrá en el futuro de la logística (tanto la referida a la de última milla como al proceso en su conjunto) es la creación de espacios y entornos de trabajo seguros.

Es decir, implementar redes de confianza certificada que permitan, entre otras cosas, lo siguiente:

✓ **Integridad de los datos:** La integridad de los datos hace referencia a que los datos con los que se trabajan sean correctos y que, sobre todo, no puedan ser modificados o hackeados sin permiso. A este respecto cabe destacar el uso de la [tecnología Blockchain](#) (o cadena de bloques). Esta tecnología garantiza la integridad de los datos haciendo varias copias de los datos en cuestión en diferentes puntos de almacenamiento. Para modificar los datos es necesario que todos los puntos de almacenamiento realicen la misma modificación. El acceso a estos puntos de almacenamiento está restringido solo a personal autorizado, por lo que la integridad de los datos está garantizada al ser prácticamente imposible sortear todas las medidas de seguridad de todos los puntos de almacenamiento a la vez.

- ✓ **Disponibilidad de servicios:** La seguridad de los datos debe, al mismo tiempo que los protege, garantizar que sean accesibles cuando sean solicitados. En este sentido, otra de las características que definen las redes de confianza certificada es su capacidad de distinguir quiénes (y cuándo) tienen acceso a los datos y quiénes no.
- ✓ **Confidencialidad de los datos:** Finalmente, otro de los elementos que implica el despliegue de redes de confianza certificada es la confidencialidad de los datos. En este caso, no se trata solo de garantizar su integridad o que los datos estarán disponibles cuando sean necesarios, sino que los datos no podrán ser robados o hechos públicos. De esta manera, se garantiza la privacidad de los datos y que su uso se limitará únicamente al estrictamente profesional y permitido por las personas que han dado su consentimiento.

Futuro de la última milla: tendencias que revolucionarán el sector

Una logística sostenible: electrificación de las flotas de reparto

Las próximas décadas del siglo XXI se caracterizarán por la transición ecológica y por la lucha contra el cambio climático. Esta tendencia también afectará al mundo de la logística y, en concreto, a la gestión de la logística de última milla en particular.

Hay que tener en cuenta que la última milla es la fase de distribución de mercancías que suele tener lugar en núcleos urbanos densamente poblados. En este sentido, la electrificación de las flotas de reparto será una tendencia habitual por varios motivos.

- ✓ Evitar la contaminación que producen los vehículos propulsados por combustibles fósiles.
- ✓ Evitar que la contaminación se concentre en los núcleos de población, lo que tiene un impacto directo sobre la salud de las personas.

- ✓ Poder desplazarse sin restricciones por las zonas de bajas emisiones, que normalmente se localizan en los cascos urbanos o zonas más céntricas de los núcleos de población.
- ✓ Ofrecer una imagen de empresa sostenible y comprometida con el medio ambiente, algo que cada vez con más frecuencia demandan los clientes.

En consecuencia, las flotas de vehículos que se encargan de la logística de última milla procederán a la descarbonización. Este proceso puede dilatarse en el tiempo a medida que los vehículos más antiguos sean sustituidos por los nuevos. Sin embargo, se trata de una tendencia constante y que se consolidará en los próximos años.



Futuro de la última milla: tendencias que revolucionarán el sector

Drones y vehículos autónomos

Además del uso de vehículos respetuosos con el medio ambiente y propulsados por energía limpia, otra tendencia que se consolidará en los próximos años respecto a la gestión de la logística de última milla serán los vehículos autónomos.

Los vehículos autónomos son aquellos que no necesitan conductor humano para desplazarse. Este tipo de vehículos tienen muchas aplicaciones respecto al transporte de pasajeros. Sin embargo, dichas aplicaciones no son menores a la hora de transportar mercancías, lo que representa un gran potencial en el sector logístico. Especialmente en lo relativo a la última milla.

✓ **Drones:** Mediante el uso de drones se pueden distribuir pedidos de forma fácil, rápida y automatizada. Los drones pueden transportar

el paquete y depositarlo en un lugar seguro para que el cliente lo recoja sin problemas. Por ejemplo, en un jardín trasero o en un espacio especialmente habilitado para ello.

✓ **Vehículos autónomos terrestres:** Otra opción es utilizar directamente vehículos autónomos de reparto que se desplacen sobre ruedas. En este caso, el vehículo cuenta con una cámara cerrada donde se deposita el pedido. Una vez que el vehículo llega a la dirección indicada el cliente procede a abrir la cámara mediante un código de seguridad que recibe en su smartphone.



Futuro de la última milla: tendencias que revolucionarán el sector



Más seguridad y menos contacto

A raíz de la pandemia de 2020 muchas cosas han cambiado, y algunas marcarán un antes y un después para siempre. En este sentido, la necesidad de contar con espacios seguros y que minimicen el contacto entre personas será algo común en las próximas décadas. Al menos, contar con dicha posibilidad siempre que el cliente lo demande y de cara a posibles futuras nuevas pandemias.

El uso de drones y vehículos de reparto autónomos contribuyen a esta necesidad de más seguridad y menos contacto, pero no son los únicos. Una de las tendencias que se asentará en el futuro de cara a la logística de última milla será el modelo [click and collect](#).

El modelo click and collect permite al comprador hacer su compra por Internet pero que el pedido no le sea enviado a su domicilio personal, sino que sea depositado en un lugar cercano al que él acude a recibirlo. Estos lugares donde el comprador recibe el pedido pueden ser tiendas físicas o espacios destinados específicamente para tal fin, como por ejemplo taquillas en oficinas de correos o espacios públicos de libre acceso.

Share Economy

La diversificación de servicios y empresas enriquece el tejido económico y, gracias a la sociedad digital, las sinergias y colaboraciones son cada vez más fáciles. En el futuro esta tendencia se incrementará y lo más común será ver modelos de economía colaborativa en muchos sectores, incluido también el logístico.

De hecho, la economía colaborativa será especialmente útil en la gestión de la logística de última milla. ¿Cómo? Gestionando el despacho de pedidos de manera combinada. Hasta ahora, lo más habitual era que una misma empresa se encargue de la gestión completa de la distribución de los pedidos (desde el momento en el que salen del almacén hasta el momento en el que llegan a manos del comprador).

Sin embargo, mediante los modelos de economía colaborativa es muy probable que la distribución se lleve a cabo por diferentes empresas con el fin de mejorar el servicio y reducir costes.

Esto dependerá del tipo de envío, así como de la urgencia del mismo. Gracias a la economía colaborativa y a la [tercerización de servicios](#) se podrá dar respuesta a los picos de demanda sin necesidad de disponer de un servicio de logística propio, lo que optimizará los procesos y permitirá garantizar la calidad del servicio en todo momento.



Futuro de la última milla: tendencias que revolucionarán el sector



Customer Centric: el cliente en el centro de todo

El objetivo final de una buena gestión de logística de última milla es la plena satisfacción del cliente, y esto no cambiará en el futuro. En este sentido, durante los próximos años se reforzará todavía más la perspectiva [Customer Centric](#). Es decir, tomar al cliente como punto de referencia de toda la actividad que una empresa realiza.

En el caso de la logística de última milla esto se reforzará fortaleciendo los canales de comunicación entre el cliente y los agentes logísticos. Por un lado, se tenderá a que los repartidores y los clientes dispongan de canales de comunicación directos que faciliten el proceso de entrega. Por otro, se requerirá la valoración de los clientes con el servicio.

Adelantándose al futuro

Aunque estas tendencias se implantarán plenamente durante los próximos años, hoy en día ya están disponibles diferentes herramientas que nos ayudan a lograr una logística de última milla completamente optimizada y centrada en el cliente.

Gracias a [LastMile by Beetrack](#) las empresas de logística tienen a su alcance la herramienta perfecta para optimizar al máximo la distribución de última milla.

¿Qué ventajas tiene LastMile by Beetrack?

- ✓ Te permite seguir en línea tus entregas.
- ✓ Ofrece un sistema integrado de alertas y avisos.
- ✓ Te permite mantener el control de los recursos de tu operación.
- ✓ Posibilita disponer de una visibilidad total de las entregas.
- ✓ En el panel KPIs ofrece estadísticas y métricas de todos los procesos.
- ✓ Te permite analizar el volumen de tus entregas por zonas geográficas.

Además, gracias a [LastMile by Beetrack](#) no solo se consigue mejorar la eficiencia de todo el proceso de despachos y logística de última milla, sino que también permite la comunicación fluida entre repartidores y clientes. De esta forma, se reduce la incertidumbre por la entrega y se mejora la experiencia del cliente en su conjunto.



beetrack

www.beetrack.com
info@beetrack.com
Santiago de Chile

