



# Transformación digital en la cadena de suministro: alcances y desafíos



# INDICE

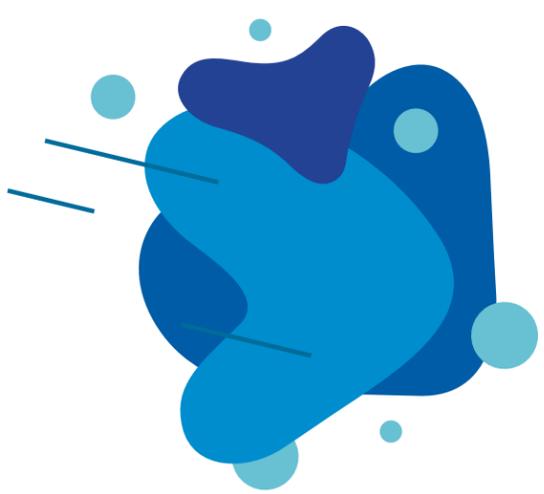
Introducción 3

El gran riesgo de no adaptarse a una nueva era  
y las necesidades del cliente 4

¿Por qué es importante digitalizar su Cadena  
de Suministro? 7

Es necesario resolver estos retos, para llegar  
a la digitalización de su empresa 9

Una correcta asesoría puede  
impulsar el crecimiento de su empresa 12



# Introducción

**E**n un mundo globalizado, las empresas han tenido que adaptarse rápidamente a los nuevos modelos de negocio y al acelerado avance tecnológico, para ello, la digitalización de su empresa se ha convertido en uno de los mejores aliados para combatir los hábitos de consumo de las personas y darle una mejor capacidad competitiva en el 2020.

En la actualidad los hábitos de los consumidores se han transformado a tal punto que ahora, el cliente, está al tanto de la cadena de suministro y los diferentes canales de distribución, volviéndose un tanto escéptico de los mismos, esperando su unificación. Exige una experiencia de usuario (Experiencia Omnicanal), en dónde pueda realizar una compra por cualquier medio y realizar su seguimiento en tiempo real. Además, quiere recibirlo de forma rápida y cómoda y si es necesario poder devolverlo de manera fácil y sin involucrar costos extras.

Como ya lo hemos mencionado, para satisfacer las necesidades de los consumidores es necesario crear estrategias que fortalezcan la confiabilidad y automaticen los procesos de su cadena de suministro. Ya sea con ayuda de software o hardware que aumenten el control y la visibilidad de todos sus procesos o con hacer una reestructuración de su empresa.

Sin lugar a duda, la digitalización de la Cadena de Suministro, parece ser una de las mejores opciones para fortalecer su empresa, ya que sustenta su estructura en cuatro fundamentales cambios:

- **La Industria 4.0**
- **La digitalización de los procesos administrativos y sistemas de planificación digital**
- **Visibilidad en tiempo real**
- **Customer Centric Supply Chains**

Estos cambios, forman parte de algunas de las tendencias a nivel mundial que las empresas ya han comenzado a aplicar en los últimos cinco años. La resistencia al cambio podría significar perder grandes oportunidades de negocio y en casos extremos, llegar a ser obsoleto frente a los retos que se pudieran presentar en la Industria.

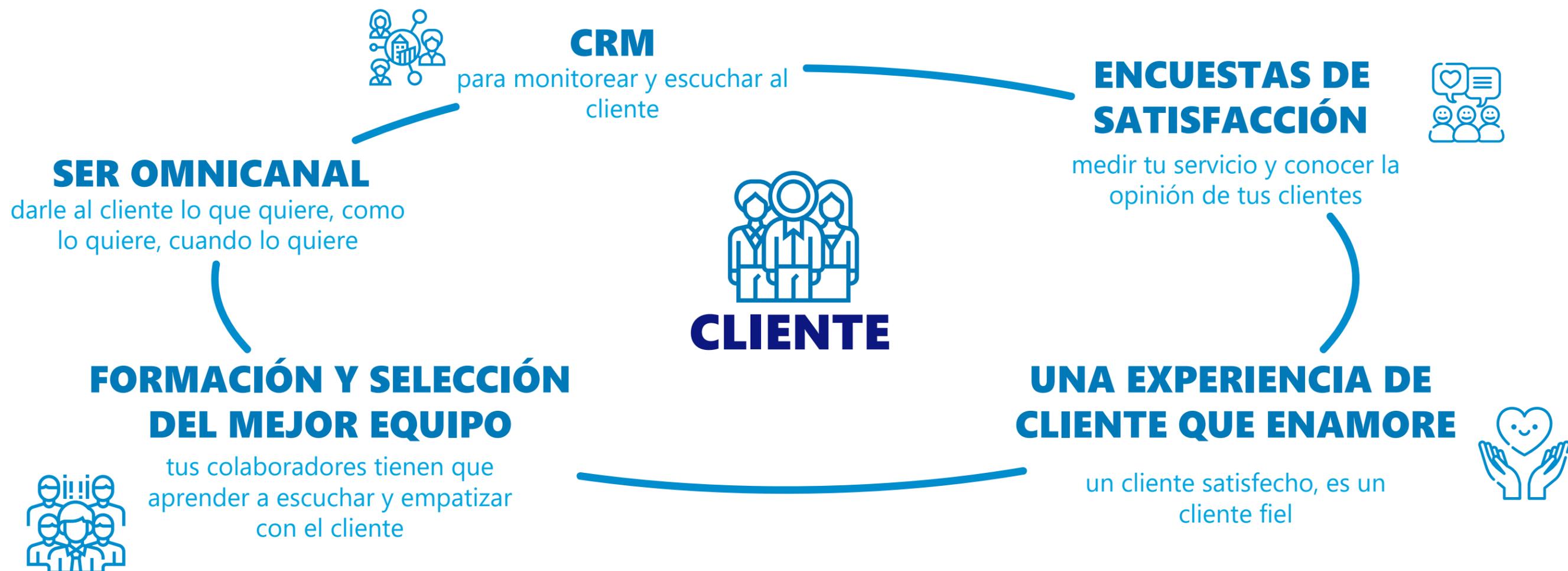


# El gran riesgo de **no adaptarse a una nueva era y las necesidades del cliente**

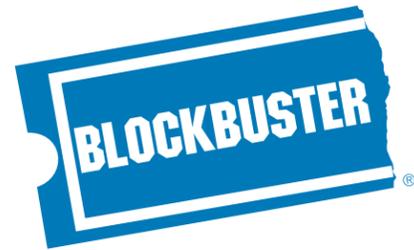
Cualquier empresa trabaja por y para los clientes, desde que se sube la cortina hasta que se baja, todo lo que hacemos va encaminado a satisfacerlos.

Desde el diseño de campañas publicitarias, la elección y diseño de los productos y servicios que se ofrecen, las acciones comerciales, mejoras en la Cadena de Suministro, todo va orientado al cliente.

Pero debemos tener en cuenta que el cliente está en constante evolución y con él cambian tanto sus gustos, como hábitos, así como su forma de comprar hasta la de fidelizarse.



Un claro ejemplo de lo que mencionamos anteriormente, es el caso de **Blockbuster**, una empresa dedicada al alquiler de cintas de vídeo y videojuegos. Dicha empresa alcanzó su auge diez años luego de su fundación, en los años 90s la popularidad de la marca llegó a ser tal que ya contaba con más de 3 mil tiendas.



El crecimiento de la marca fue tan rápido que, en 1994, Viacom, uno de los principales grupos de entretenimiento y medios a nivel mundial, compró a Blockbuster por **\$8,400 millones de dólares**. Siendo considerada una de las compras más importantes de su tiempo.

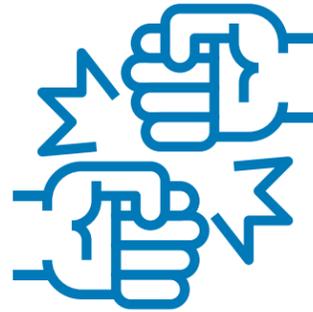
¿La metodología? ¡Sencilla! Rentas de películas, series y videojuegos a bajo costo, masificación de tiendas alrededor del mundo, posibilidad de rentar desde su domicilio y entregas vía correo postal. Su trabajo los llevó a tener una ganancia de alrededor de **\$6,000 millones de dólares anuales**.

Fue en los años 2000 cuando Netflix comenzó a llamar la atención del público, pero el exceso de confianza de Blockbuster no les permitió analizar la evolución del mercado y prever las tendencias de compra de los usuarios. En palabras del CEO de la marca, Jim Keys, "RedBox y Netflix ni siquiera figuran en la pantalla del radar cuando se trata de competencia". Blockbuster tuvo la oportunidad de adquirir Netflix por un poco más de 50 millones de dólares, sin embargo, decidieron mantenerse en el mismo canal.

Durante años, Blockbuster trabajó bajo el mismo modelo de negocio, y su resistencia al cambio fue uno de los principales clavos que sellaría su ataúd. Al mismo tiempo del éxito de Blockbuster, sigilosamente en 1997, se fundó **Netflix**, una empresa dedicada al alquiler de DVD a través de correo postal.

# NETFLIX

Blockbuster no supo afrontar la obsolescencia del formato físico, ya que con la llegada de la televisión por cable, los quioscos de autoservicio y el nacimiento de los servicios de streaming, los hábitos de consumo de las personas habían cambiado drásticamente.



Fue hasta el año 2010, cuando Netflix alcanzó un valor de más de 2,200 millones de dólares y Blockbuster se declaró en bancarota. ¿Qué lo originó? Las cifras lo indican, mientras otros canales de distribución ganaban terreno, la empresa de renta de películas, llegó tarde al servicio on-line, pues el resultado de su Blockbuster Total Access fue muy deficitario pese al alto número de usuarios.



# NETFLIX



# ¿Por qué es importante digitalizar su Cadena de Suministro?

Se conoce como Cadena de Suministro digital, a los procesos interconectados entre sí que giran alrededor del cliente y lo sitúan al centro. El cliente está conectado a Internet la mayor parte de su tiempo y no es fiel a ningún canal de compra.

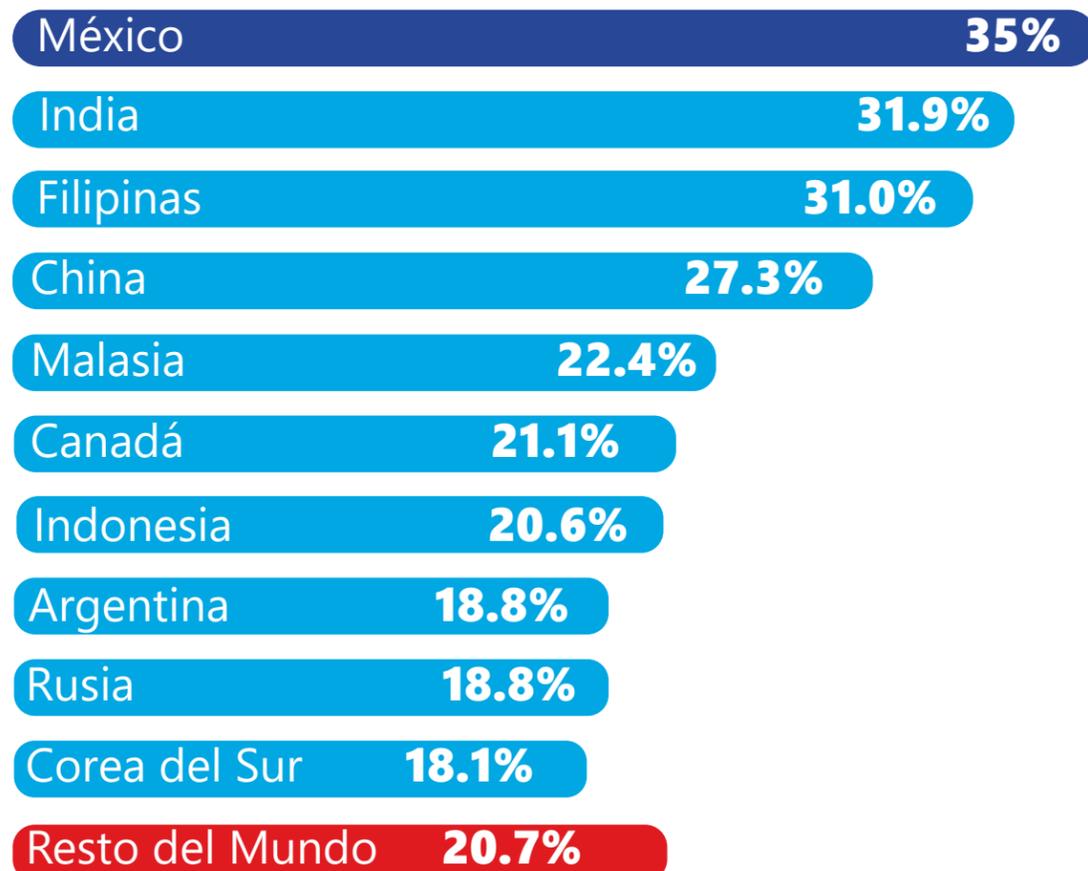
**Cabe destacar que, aunque suene a una reestructuración de su negocio, en realidad debe de ser una transformación evolutiva, en donde se adapten las nuevas tecnologías y estrategias a su negocio.**

Este proceso puede llegar a ser tardado e involucrar una gran inversión, pero los beneficios en cuanto a velocidad, variabilidad y visibilidad de los procesos dentro de su empresa serán permanentes.

**Otro de los factores a tomar en cuenta para la transformación de su cadena de suministro, es el aumento del e-Commerce a nivel mundial. En este rubro, México se posiciona como el país que ha tenido el mayor crecimiento de ventas minoristas por comercio electrónico.**

## Top 10 países por crecimiento en ventas de eCommerce Retail 2019

% de cambio



emarket.com

Por esto, es importante **contar con la infraestructura** y herramientas necesarias para satisfacer las necesidades de los clientes y **cumplir con su expectativa**, para **mejorar su experiencia** y reforzar la **confiabilidad**.

Esta omnicanalidad **requiere una gestión del transporte** y de las **entregas en tiempo real** que es imposible de gestionar sin las herramientas digitales adecuadas y para ello platicaremos algunas consideraciones que pueden prepararlo para afrontar el reto de la **digitalización de su Cadena de Suministro**.



# Es necesario resolver estos retos, para llegar a la **digitalización** de su empresa

La denominada Industria 4.0, designa la inclusión de tecnología en los procesos físicos de la cadena de suministro. Actualmente, algunas de las tendencias a nivel mundial incluyen la implementación de inteligencia artificial, drones, robots, realidad aumentada, etc.

El Big Data, de igual forma es una de las herramientas que cobró gran importancia en la Industria 4.0, pues con el aumento de las empresas que ya se encuentran conectadas a Internet, los hogares y las personas; la cantidad de información disponible para el "Business Analytics", "Data Mining", "Supply Chain Analytics"; herramientas que mejoran su competitividad y ayudan a predecir las posibles fallas de sus procesos.

No solo se trata de adquirir las herramientas físicas y de software, hay que hacer que los procesos administrativos se automaticen y de esta forma se digitalicen para aumentar su rendimiento y minimizar la intervención de los colaboradores.

**Para ejemplificar, la digitalización de los procesos administrativos, podemos destacar algunos software y hardware que tendrían que ser considerados para agilizar la Cadena de Suministro, estos pueden ser:**





## ERP

(Enterprise Resourcing Planning)



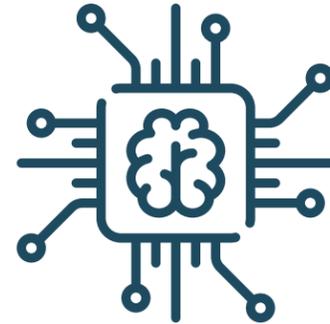
## TMS

(Transportation Management System)



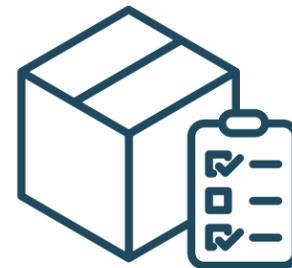
## NLP

(Natural Language Processing)



## WMS

(Warehouse Management System)



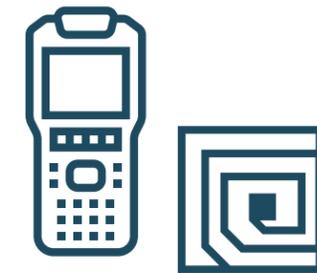
## OMS

(Order Management System)



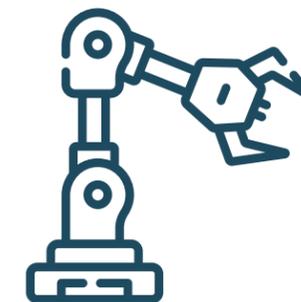
## Voice Picking

(Sistema Dirigido por Voz)



## RF

(Radiofrecuencia o Handheld)



## RPA

(Robotic Process Automation)

De igual forma se pueden implementar kioscos de autoservicio para la apropiada gestión de camiones y los muelles de carga.

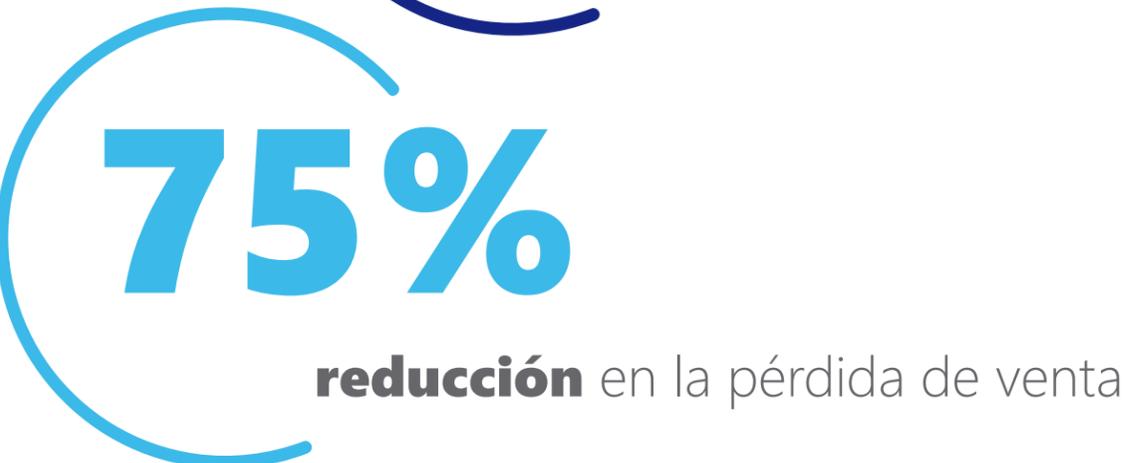
**Otro de los grandes retos que las empresas presentan, nace de la necesidad de los clientes por saber con exactitud el estatus de su compra, el tiempo y la ubicación en el que se encuentra su producto. Para cubrir los requerimientos del cliente, se tiene que mejorar la visibilidad de los procesos, lo que optimizará los tiempos de respuesta y reducirá algunos costos innecesarios.**

De igual manera, es necesario transformar la cadena de suministro, con ayuda de herramientas que permitan adaptarlas a la demanda y a la volatilidad de los hábitos de consumo. Para ello, los procesos de Sales and Operation Planning (S&OP) usan software para las ventas y se apoyan de todos los departamentos de su empresa.

Todo lo anterior mencionado, sin lugar a duda ayuda a planificar la producción, el transporte y el almacenamiento, a corto y mediano plazo y a diseñar la transformación de su Cadena de Suministro, a su vez, estas implementaciones disminuyen hasta un:



**30%**  
Costos **operacionales**



**75%**  
**reducción** en la pérdida de venta



**75%**  
del **inventario**



# Una correcta asesoría puede **impulsar** el crecimiento de su **empresa**

No solo se trata de tomar la decisión de hacer el cambio a una Industria 4.0 para mejorar la visibilidad, la velocidad y la variabilidad, sino de saber con quién acudir para realizar paso a paso una correcta transición digital.

Empresas como



uno de los minoristas comerciales más grandes del mundo, es un claro ejemplo del potencial que la innovación y las nuevas tecnologías pueden aportar a su Cadena de Suministro, siendo considerada una de las empresas más valiosas del mundo y que en el 2014 obtuvo ingresos por más de **\$485 millones de dólares.**

Actualmente y con la llegada del Internet las personas cuentan con un dispositivo móvil con acceso a la web, Walmart tomó nota de ello y ahora es considerado un supermercado inteligente, que coloca al centro de su Cadena de Suministro la experiencia del cliente. Cabe destacar que los beneficios de esta transición digital son permanentes y otorgan una gran ventaja competitiva, por ejemplo: Se tiene una mayor disponibilidad de productos de hasta un

**10%, los tiempos de respuesta aumentan  
25% minimiza los costos extras ocasionados  
por errores técnicos**

y logísticos en la cadena de suministro.



Walmart, es solo uno de los grandes ejemplos que están inspirando a las empresas latinoamericanas a atreverse a transformar su Cadena de Suministro. Es uno de los pioneros en invertir en su gente y en su especialización, innovan al implementar las mejores prácticas en la industria, las cuales en su mayoría están apalancadas de tecnología que supera e impacta positivamente a su negocio.

**Ahora bien, si lo que estás buscando es incursionar en la digitalización de tu Cadena de Suministro, el primer paso que se debe dar es buscar a un aliado estratégico que le acompañe en este camino hacia la transformación de tu operación.**

En el mercado, hay diversas alternativas, sin embargo LDM es una de las consultoras más importantes en América Latina de logística y Cadena de Suministro.

*LDM ofrece un diagnóstico completo de su negocio, que ayudará a solucionar los problemas en los procesos de su Cadena de Suministro.*

Esto claro, con la ayuda de nuestros partners líderes a nivel mundial, que lo ayudarán tecnológicamente a este cambio.



## **Acerca de LDM**

*LDM cuenta con más 19 años de experiencia en diseñar e implementar soluciones integrales para fortalecer la cadena de suministro y procesos logísticos de distintos sectores empresariales.*

*Durante este tiempo, ha implementado más de 750 proyectos para más de 500 clientes ubicados tanto en México como en Latinoamérica. En 2017, LDM ganó el Premio Nacional de Logística, Galardón Tameme.*



## **Contáctanos**

Teléfono: +52 (55) 5254 3376

WhatsApp: + 52 (55) 4616 5373

E-mail: [info@soyldm.com](mailto:info@soyldm.com)

[www.soyldm.com](http://www.soyldm.com)