

Centros Robotizados de Pedidos

# EL FUTURO DEL E-COMMERCE

MEDIANTE EL USO DE TECNOLOGÍA DE PUNTA E INTELIGENCIA ARTIFICIAL, EL MUNDO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO SE ESTÁ REINVENTANDO PARA CUMPLIR CON RAPIDEZ Y EXACTITUD. UN EJEMPLO DE ELLO ES LO QUE ESTÁ HACIENDO LA CADENA DE SUPERMERCADOS UNIMARC, QUE ACABA DE INAUGURAR UN NUEVO CENTRO DE MICRO LOGÍSTICA QUE PROMETE ARMAR Y DESPACHAR PEDIDOS HASTA CINCO VECES MÁS RÁPIDO Y CON UN 98% MÁS DE PRECISIÓN QUE EL MODELO TRADICIONAL.

Por Ximena Greene\_ Fotos gentileza SMU.

**El mercado del comercio electrónico en Chile** tuvo un explosivo crecimiento entre los años 2020 y 2022. Según cifras de la Cámara Nacional de Comercio (CNC), el aumento en 2021 en comparación al 2020 fue cercano al 70% y se proyecta que seguirá creciendo a un alto ritmo al 2025, lo que plantea nuevos desafíos para la industria, especialmente en cuanto a la logística y los servicios de “última milla”.

Por otra parte, de acuerdo con el reporte Omnichannel Index 2022, publicado por Kawésqar Lab a mediados de abril, Chile es el quinto mercado e-commerce más grande de Latinoamérica y el país con ventas per cápita más alto de la región, donde el rubro “alimentación” supera el 70% del mercado. Es así como los supermercados han debido reinventarse para agilizar su operación y cumplir con los requerimientos de los clientes, quienes no solo esperan rapidez en la entrega, sino también exactitud en su pedido lo que se conoce como cumplimiento o fulfillment en inglés.

Ante esta situación, ha aumentado el desarrollo de Micro Fulfillment Centers o MFC por sus siglas en inglés, que consisten en es-

pacios compactos y automatizados ubicados en la parte posterior de una tienda o supermercado tradicional, que facilitan el armado de pedidos y el despacho de mercancías de manera rápida y eficiente. Su principal ventaja: el uso de tecnología de punta e inteligencia artificial para almacenar, distribuir, armar y despachar pedidos hasta cinco veces más rápido que el modelo tradicional de shoppers.

## LÍDERES EN LATINOAMÉRICA

Tras tres años de desarrollo, y con una inversión de \$ 5.000 millones, a fines de 2022 el grupo supermercadista SMU, a través de su filial Unimarc, inauguró su primer Centro Robotizado de Pedidos en el Mall Vivo Los Trapenses, en la comuna de Lo Barnechea. Con esto, el holding se convirtió en la primera empresa en Latinoamérica en operar una micro plataforma logística o MFC, ubicada en una zona urbana, para acercar el producto al consumidor final, introduciendo un nuevo estándar para el e-commerce en la región.

Para la instalación y acondicionamiento del complejo se destinaron 1.200 m<sup>2</sup>, que fueron tomados de la sala de venta del su-

permercado, donde opera un ecosistema de más de 30 robots capaces de leer códigos de barra, elevadores de alta velocidad, cintas transportadoras y estaciones de “pickeo” que automatizan la generación de pedidos realizados a través de la web del supermercado. Así, los shoppers ya no tendrán que buscar cada producto a través de las góndolas, sino que serán dirigidos hacia una estación de armado, permitiéndoles trabajar hasta en cuatro pedidos de forma simultánea.

Según Javier Fernández, gerente corporativo E-commerce de SMU, esta tecnología permite agilizar la preparación y despacho de los pedidos que llegan a través de la plataforma Unimarc.cl, lo que se traduce en ahorro de tiempo y capacidad para absorber una demanda hasta cinco veces mayor de pedidos diarios.

## GOODS-TO-PERSON

La implementación del Micro Fulfillment Center de Unimarc fue hecha por la estadounidense Takeoff Technologies, una emergente empresa de Boston que está dedicada al desarrollo de centros de micro logística que operan bajo el concepto “Goods-To-Person”

El recinto de SMU tiene 1.200 metros cuadrados equipados con tecnología de última generación para preparar y despachar pedidos.



Carolina Selume, gerente corporativo de Desarrollo Inmobiliario de SMU.

o GTP. La idea es que la mercancía llegue desde las bodegas directamente a los operarios, gracias a un sistema automatizado de cintas transportadoras que trasladan unas cajas o “totes” llenos con productos de una misma familia que van rotando a medida que se completa el pedido. De ese modo, el shopper recibe en una estación de picking los productos requeridos para conformar el encargo, sin necesidad de moverse de su puesto.

Para lograr esto, el Centro Robotizado de Pedidos cuenta con tres componentes centrales: el OSR Shuttle, que se encarga de almacenar la mercancía y suministrarla a los encargados de armar los pedidos; los puestos o estaciones de trabajo ergonómicas Pick-it-Easy, donde se reciben los “totes” y se arman los encargos; y cuatro robots despatchadores que recogen los pedidos ya armados desde las bandas transportadoras y los ubican en su posición final para ser embolsados y dirigidos al lugar de carga para su despacho. Todos ellos fueron desarrollados por el grupo internacional KNAPP, que ofrece soluciones de automatización inteligentes y el software necesario para toda la cadena de valor. Este diseño, único en su categoría, unifica procesos importantes del almacenaje y distribución garantizando un procesamiento de pedidos rápido y flexible.

De acuerdo a Carolina Selume, gerente corporativo de Desarrollo Inmobiliario de SMU, la gran ventaja de los centros de micro logística es que pueden ofrecer y procesar el mismo surtido de un supermercado clásico en solo una décima parte del espacio, pero también, al compartir ubicación con la sala de ventas tradicional, los shoppers pueden abastecerse de productos más específicos que no están almacenados en las bodegas robotizadas por su baja rotación.



“Esto nos permite apuntar a mejorar la precisión de los pedidos hasta llegar a un 98% de exactitud entre lo que solicita el cliente y lo que llega finalmente, prácticamente sin reemplazos”, señala. Y agrega que “al mismo tiempo, gracias a la automatización de los procesos en bandas de horarios, la empresa puede reducir sus plazos de entrega y despachar los pedidos a nuestros clientes el mismo día, lo que garantiza la calidad y la frescura de los artículos a lo largo de todo el proceso”.

Por ahora, este centro robotizado atenderá los pedidos del e-commerce de Unimarc en una zona de servicio que abarca hasta siete comunas del sector oriente, con una flota compuesta por una mezcla de vehículos tradicionales y eléctricos.

## MEJORAR LA EXPERIENCIA

El nuevo Centro Robotizado de Pedidos de Unimarc.cl tiene como característica encontrarse integrado a un local, en una zona urbana, convirtiéndose así en una tienda omnicanal, la que considera una renovada propuesta de valor e innovaciones con el fin de mejorar la experiencia de compra de los clientes -online y presencial-, siendo también un espacio para complementar el armado de pedidos desde el MFC.

Por su parte, el local ofrece un nuevo look and feel de primer nivel, en el que se potencian los mundos de Cava y la zona de perecibles, generando un ambiente de mercado, mejorando la exhibición y propuesta comercial, potenciando el mundo de frutas y verduras, complementándola con la zona de alimentación saludable y granel. Todo esto, acompañado de la última tecnología en iluminación LED y un moderno equipamiento de frío, permitiendo una operación eficiente y generando un ahorro energético.