

## Acerta, la logística y la omnicanalidad del retail

La compañía analiza la actualidad inmologística y explica cómo la tecnología y el Covid-19 han influido en las tendencias de los consumidores.

Con la aparición de las nuevas tecnologías ha surgido un tipo de consumidor acostumbrado a la utilización de diferentes dispositivos para comunicarse y efectuar sus compras. En Acerta, compañía de servicios de consultoría en el sector inmobiliario y de la construcción, han analizado el presente del sector para atender las nuevas necesidades de dicho consumidor. Irving Cano Smit, director de operaciones de la firma en España, explica que este cliente reclama tanto comunicación (web, SMS, email, etc.), como logística multicanal (envío domiciliario, recogida en tienda, etc.). Por ello, quiere disponer del mayor número de formas de compra y entregas posibles. En este contexto, Cano destaca que el COVID-19 ha sido, sobre todo, un acelerador de estas tendencias. “Consumidores que no compraban online ahora lo hacen y se ha avanzado en sectores, como la alimentación, que tenían una menor implantación del comercio online. Al mismo tiempo, los consumidores también han aprendido a valorar ir a la tienda y probar el artículo”, añade.

### Transformación del sector

De esta manera, se ha dado pie a la creación de un modelo que suma lo *online* con lo *offline*. Así, la tienda física es el soporte por su efecto multiplicador de la venta *online*, ya que, “un tercio de la gente que va a recoger un producto a un local acaba adquiriendo otro artículo”, aclara Cano.

Por otro lado, el *e-commerce* también está transformando la logística. El directivo explica que la última milla incrementa su importancia debido a un comercio electrónico que necesita una distribución más personalizada. Y añade que “hay una orientación hacia el *click & collect*, que transforma los almacenes en tiendas, dando paso a la posibilidad de que el coste logístico lo acabe

asumiendo el cliente si el producto se entrega en su casa”. Así mismo, también podrían estructurarse modelos de cooperación entre los propios operadores logísticos, compartiendo naves o fusionándose, mejorando así la rentabilidad.

Además, el sector de la logística juega un papel clave en la transformación hacia el modelo de negocio omnicanal. Según Cano, la aplicación del modelo omnicanal supone una transformación de los centros logísticos. El experto asegura que, “obviamente, el espacio sigue siendo el mismo al contar con las mismas zonas (almacenaje, preparación de pedidos, muelles de carga y descarga...) pero la diferencia radica, eso sí, en las necesidades”. Por ello, se debe gestionar la entrada de pedidos *online*, de las tiendas físicas y de otros canales al mismo tiempo, con lo que la organización resulta clave.

### Estrategia omnicanal

El directivo explica que los activos físicos, incluyendo los almacenes y tiendas, continuarán aportando valor pero cambiando su papel. “Para que las opciones de *fulfillment*, a través de los distintos canales durante el proceso de compra, sean flexibles, los almacenes van asumiendo actividades más directas de cara al cliente y las tiendas están desarrollando capacidades de *micro-almacenamiento*”, explica.

Para tener una buena estrategia omnicanal, Acerta considera que la entrega al cliente final, en el proceso de distribución, también es importante, ya que proporciona oportunidades para mejorar la experiencia del cliente y reducir los gastos de envío.

Un aspecto esencial a tener en cuenta en la cadena logística del comercio electrónico es la proximidad a las zonas urbanas. Cano Smit señala que “hoy en día, tener una nave en la conocida como última milla es un va-



Irving Cano Smit, director de operaciones de Acerta España

lor muy apreciado y buscado, cuya gestión del transporte de paquetería se centra en el último trayecto que ha de realizarse hasta la entrega final”.

### Proyecto cross-docking

Acerta acaba de finalizar con éxito la construcción de una plataforma logística *cross-docking* para Land Capital 2005, situada en el polígono Marconi en Villaverde (Madrid).

Sobre un suelo de más de 13.000 metros<sup>2</sup>, la nave está ubicada en una zona prime entre las arterias M-45 y la M-30, cuenta con 7.700 metros<sup>2</sup> construidos y dispone de 29 muelles de carga de camiones y 33 muelles para furgonetas.

Cano asegura que el *cross-docking* forma parte en la actualidad de los procesos de logística y consiste en llevar rápidamente un producto descargado desde un transporte de llegada a un vehículo de salida. Todo ello ejecutándose en un tiempo bastante reducido de almacenamiento y manipulación. Las ventajas son claras, aclara el directivo, “ya que, al incrementar la velocidad del flujo de los productos, se reducen los costes de manipulación, minimizando o eliminando a la vez los costes de almacenamiento. Este sistema mejora la productividad y también la disponibilidad del producto por parte del cliente”, añade.

Acerta, que comenzó prestando los servicios de *project monitoring*, ha terminado por ejecutar la obra bajo la modalidad de *construction management*. La firma se hizo cargo de la obra al entrar en concurso de acreedores la empresa constructora que la llevaba. A esto se sumó posteriormente el COVID-19 con la suspensión temporal del sector, que afectó considerablemente a la mano de obra y al suministro de materiales disponible.

Sin embargo, Acerta ha conseguido superar todos los retos que se le han presentado durante el desarrollo del proyecto. Por ello, no extraña el optimismo de su director de operaciones al asegurar que, gracias al éxito de la finalización de la obra y la experiencia de la firma, “podemos considerar a Acerta como un partner de confianza para desarrollos de carácter logístico”, concluye.



Nave industrial para Land Capital 2005, en el polígono Mercuri de Villaverde (Madrid).