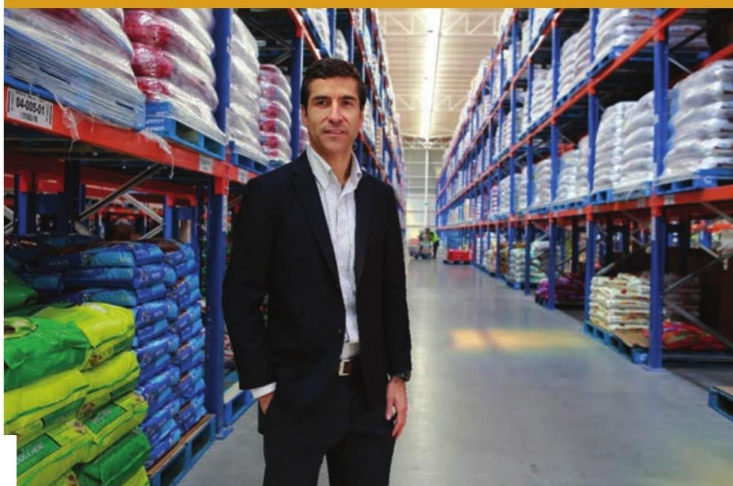


Martín Celedón, Gerente de Supply Chain y Logística de SMU “Hemos introducido un nuevo estándar para el e-commerce supermercadista chileno”



Unimarc, filial de SMU, con la finalidad de acercar los productos a los consumidores finales y agilizar la entrega de los pedidos online, inauguró el Centro Robotizado de Pedidos de Unimarc.cl, convirtiéndose en el primer supermercado operador de un micro fulfillment center (MFC) en Latinoamérica. Sobre este proyecto, el crecimiento omnicanal y logística de la compañía, conversamos con Martín Celedón, Gerente de Supply Chain y Logística de SMU.

¿Cómo ha evolucionado la logística de SMU para la cadena de supermercados Unimarc?

La evolución de nuestra logística responde al crecimiento del negocio y aumento de centralización tanto de nuestra red de tiendas físicas como del e-commerce, por mencionar algunos de los factores más importantes, y es por eso que, ha sido muy rápida y ha requerido la ejecución de nuevas estrategias operacionales y tecnológicas.

En este sentido, para consolidar la operación de nuestra red de locales Unimarc, Alvi, Mayorista 10 y Super 10, a lo largo de Chile, trabajamos con un modelo de gestión de cobertura regional, que se basa en el abastecimiento multiformato y en la eficiencia operacional 'end to end', es decir que abarca la cadena desde los proveedores hasta a la góndola. Estos pilares han sido clave para el desarrollo de nuestra red de distribución y procesos logísticos para el abastecimiento de las tiendas.

Asimismo, hemos desarrollado con mucha fuerza el canal e-commerce (Unimarc.cl y Alvi.cl) y, en esa lógica, nació el proyecto de un micro fulfillment center (MFC) para Unimarc.cl -microplataforma logística ubicada en zonas urbanas para acercar el producto al consumidor final-, el que fue inaugurado a finales del año pasado, convirtiéndose en el primero en su tipo en América Latina. Este MFC es altamente robotizado y está emplazado en una tienda en el sector oriente de Santiago (Lo Barnechea), lo que nos brinda múltiples ventajas desde el punto de vista de los servicios, ya que es capaz de absorber una demanda de e-commerce hasta cinco veces mayor y mejorar la experiencia del cliente entregando pedidos más exactos y de forma más eficiente.

¿Qué otras tecnologías han implementado?

Con la finalidad de ampliar nuestra capacidad logística, hemos implementado tecnologías como el voice picking o sistema de picking por voz en los centros

de distribución, además de una serie de avances para el picking unitario dentro de estos mismos recintos. Estas soluciones facilitan el proceso de preparación de pedidos, haciendo que sea más eficiente y con un menor margen de error, lo que facilita la gestión de los centros.

Para mejorar la cadena de abastecimiento de perecibles, se implementó Blue Yonder Luminare, un sistema automático que utiliza inteligencia artificial para ayudar a gestionar la compra y reposición de perecederos. Esta herramienta utiliza tecnología machine learning, mediante la cual se genera un aprendizaje sobre la vida de los perecibles en la cadena de abastecimiento y locales, permitiendo estimaciones automatizadas y más precisas sobre las mejores estacionalidades de tiempo y temperatura para cada producto. Otro adelanto importante fue la puesta en marcha de un sistema TMS (Transport Management System por sus siglas en inglés) para la gestión de nuestra cadena de suministro. Este sistema recoge y gestiona la información de las distintas actividades logísticas de

Fecha: 24-04-2023
 Medio: Revista NG
 Supl.: Revista NG
 Tipo: Actualidad
 Título: "Hemos introducido un nuevo estándar para el e-commerce supermercadista chileno"

Pág.: 11
 Cm2: 449,6

Tiraje:
 Lectoría:
 Favorabilidad:

Sin Datos
 Sin Datos
☐ No Definida

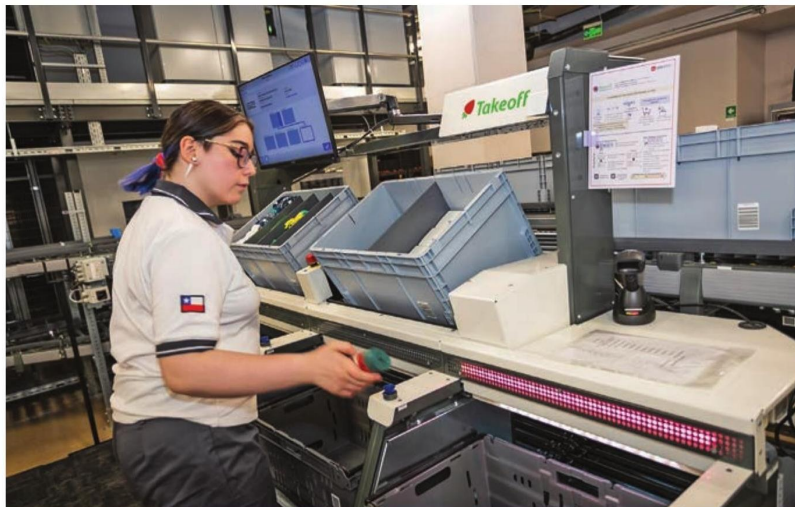
la compañía, para hacer más eficiente la distribución de los productos hacia los distintos formatos y locales de SMU

¿Con qué infraestructura cuentan para llevar a cabo sus operaciones?

A través de los últimos años hemos crecido bastante en infraestructura y, actualmente, tenemos nueve centros de distribución que abastecen a las tiendas de Unimarc, Alvi, Mayorista 10 y Super 10, en Antofagasta, Coquimbo, Santiago (donde hay tres), Concepción, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas. Los centros de distribución que manejan el mayor volumen de productos son los de Lo Aguirre (en Santiago) y Coquimbo. Asimismo, contamos con un centro de distribución en Lima, Perú, para abastecer las 29 tiendas Maxiahorro y Mayorsa que tenemos en el norte de dicho país.

¿Cuáles son los principales desafíos que debe sortear su operación?

La logística de supermercados tiene una serie de desafíos que sortear y su operación está enfocada en un 100% al cliente. Nuestra logística maneja más de 12.000 SKU. A esta gran cantidad de SKU se suma la complejidad de tener que manejarlos por diferentes canales de distribución (seco, perecederos y congelados). Esta modalidad de reparto agrega un desafío importante a nuestra cadena, la que además tiene que ser lo más eficiente operacionalmente hablando, no solo en la logística, sino que también en los locales. En este aspecto, ser eficientes en las tiendas implica una gran presión, ya que estas demandan un camión multi temperatura al día, con todo lo necesario para la venta diaria y que, idealmente, venga armado por pasillo. Nuestros objetivos apuntan a cubrir esta demanda y estamos trabajando fuertemente para



SMU en cifras

Nº de tiendas: **al 31 de diciembre de 2022, la compañía cuenta con 380 tiendas en Chile; 285 locales de Unimarc; 59 locales de Mayorista 10; cuatro locales de Super10; y 32 locales de Alvi. Adicionalmente, tiene 29 tiendas en Perú: 23 locales de Maxiahorro y seis locales de Mayorsa.**

Nº de SKU: **Más de 15.000.**

Superficie centros logísticos: **Más de 170 mil m²**

Posiciones de almacenamiento: **Más de 110.000 posiciones de almacenamiento.**

Despachos al día / mes: **En promedio 8.000 viajes por mes, más de 300 cajas por día.**

realizar abastecimientos diarios con el fin de que cada tienda maneje un stock reducido en sus bodegas.

¿Cómo están trabajando este objetivo?

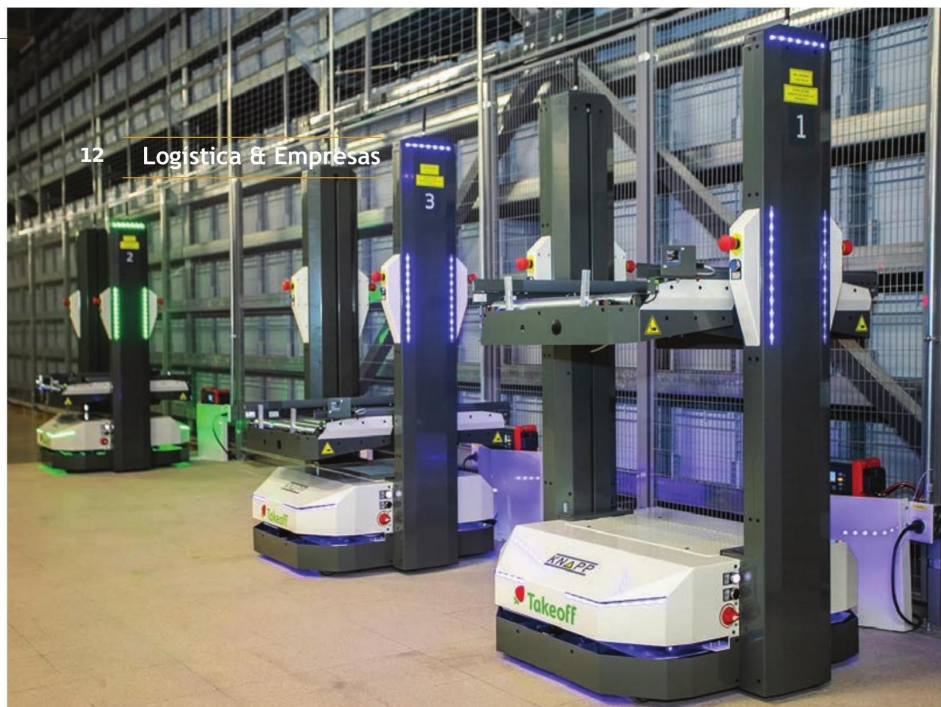
Hemos desarrollado un "nuevo modelo operativo", con el que gestionamos todas las variables mencionadas, y que está orientado a modificar la estructura de la operación en las tiendas, tanto en los procesos internos de ésta como en la logística. A la fecha nos ha ido muy bien con esta innovación, acercándonos cada vez más al objetivo de tener una cadena 100% eficiente desde el punto de vista

del servicio y el costo, con la finalidad de entregar al cliente una experiencia de excelencia, con una mejor disponibilidad de productos y a un precio conveniente.

Y en relación a su canal online, ¿cómo surge la idea de un Centro Robotizado de Pedidos?

Los micro fulfillment center (MFC) son una nueva tendencia a nivel mundial que está masificándose con fuerza. Por ejemplo, en Estados Unidos un 80% de los nuevos centros logísticos se crean bajo esta modalidad, desplazando así, el desarrollo de grandes centros de dis-





tribución. Todo ello porque estas instalaciones están pensadas, diseñadas y acondicionadas con tecnología de punta (automatización, robótica e inteligencia artificial) para enfrentar el desafío creciente del comercio electrónico: satisfacer las altas expectativas de los clientes en el menor tiempo posible. Es por ello, que los MFC se están posicionando como una alternativa para lograr entregas más rápidas, eficientes y asequibles. Con la inauguración de nuestro centro, nos convertimos en el primer supermercado operador de un micro fulfillment center en Latinoamérica, introduciendo un nuevo estándar para el e-commerce supermercadista chileno.

¿Cuáles son las características del MFC y de la tecnología micro fulfillment?

Podríamos describir a este MFC como una solución logística desplegada en más de 1.200 m² de robots, elevadores de alta velocidad, cintas transportadoras y estaciones de pickeo, asistido por luces y sistema de confirmación visual, que hacen más eficiente y ágil la preparación y el despacho de pedidos de e-commerce, gracias al uso de la robótica e inteligencia artificial.

En términos más técnicos, nuestro centro opera bajo el concepto "goods to person", lo que significa que, con la ayuda de 34 robots capaces de leer códigos de barra y trasladar los productos hacia el shopper, este ya no tendrá que buscar

cada producto a través de las góndolas, sino que serán en su gran mayoría dirigidos a su estación de armado, permitiéndole trabajar en cuatro pedidos simultáneamente, con agilidad y mayor exactitud.

Gracias a esta innovación, en las dos zonas de picking que posee el centro, se pueden pickear hasta 650 unidades por hora, lo que representa un aumento de cinco veces en relación a lo que un shopper podría hacer en el mismo tiempo en tienda. Asimismo, tendremos una oferta más completa de productos, permitiendo una entrega casi sin errores, gracias a la mayor precisión que permite esta tecnología, garantizando que llegará al menos el 98% de lo ordenado (Found Rate), sin sustitución de marcas.

¿Qué comunas abarca este MFC y que beneficios ha entregado?

En una primera etapa, este centro robotizado se encuentra atendiendo los pedidos realizados a través de Unimarc.cl para las comunas de Lo Barnechea, Las Condes, Vitacura, La Reina, Ñuñoa, Providencia, Peñalolén, Huechuraba, Independencia, Recoleta y Renca, con una flota compuesta por un mix de vehículos tradicionales y con electromovilidad (30% de las unidades; con dos mini camiones o triciclos para distancias más cortas). En la medida que aumente la cobertura a otras comunas, serán más clientes los que se beneficiarán de una

mayor completitud y exactitud de pedidos.

En resumen, esta tecnología nos ha permitido ser más eficientes, productivos y rápidos, satisfaciendo exitosamente las necesidades del cliente online, el cual ha valorado la implementación del MFC para apalancar nuestro e-commerce.

¿Cuáles son los desafíos de SMU?

Desarrollamos un plan estratégico para 2023-2025 que abarca diferentes temáticas para el crecimiento sostenible del grupo. Entre ellas destaca la sustentabilidad y el cuidado por el medio ambiente. En este sentido, tenemos como meta para 2025 seguir reduciendo nuestra huella de carbono y realizar, al menos, un 10% de nuestros despachos mediante vehículos eléctricos. Asimismo, tenemos un plan de disminución de kilómetros recorridos (weighted average distance), para lo cual implementamos tecnología para la optimización de rutas.

Por otro lado, estamos trabajando en un proyecto de reciclaje de las aguas desechadas por los equipos de refrigeración y ventilación y estamos evaluando la implementación de paneles solares en nuestros centros de distribución.

En tanto, en términos logísticos, tenemos como meta, implementar nuestro primer Centro de Distribución automatizado en la región metropolitana, así como seguir expandiendo la tecnología Voice Picking con la que hemos logrado aumentos de 21% en productividad y seguir automatizando la compra de productos perecederos. Lo anterior apoyado con el cambio de nuestro actual WMS para toda la red logística.

Finalmente, en infraestructura, crecemos en 40% en nuestra red de centros de distribución tanto en Santiago como en regiones, además de la apertura de nuevas tiendas y un nuevo centro logístico en Perú, lo que nos permitirá continuar consolidando nuestra estrategia de manejar productos contra stock en nuestros CDs y así desocupar y optimizar las bodegas nuestras tiendas. /NG