



OPINIÓN

David Costa

Adiós al caos en el comercio online

El crecimiento del ecommerce es imparable: en España está aumentando un 25% anual y el incremento real superará las previsiones. Hoy en día, el reto es transportar de manera eficaz y sostenible lo que los consumidores compran en Internet.

Con el aumento de las compras online, crece también el número de furgonetas de reparto. Es cada vez más usual ver varias camionetas mal estacionadas descargando paquetes. El problema se intensifica si sumamos los intentos que hay que hacer por no encontrar a nadie en la entrega, lo que supone un nuevo reparto, sobrecostes, complejidad y desperdicio de recursos.

Aquí entra en escena el *yield management* aplicado a la logística. Se trata de una técnica de gestión de precios flexible que adapta la tarifa a la demanda en las entregas. Así, el consumidor puede elegir, durante el proceso de compra, la franja horaria exacta en la que recibirá su pedido, con precios que varían en función de la complejidad de cada franja de entrega. Igual que las aerolíneas incentivan unos vuelos a través del precio, el comercio electrónico puede hacerlo con los horarios de entrega.

Los supermercados online fueron los primeros en usar las franjas horarias, pero sin aplicar la variación de precios en función de ellas o del contexto de cada entrega. Por eso, existen franjas muy saturadas y otras con pocos repartos, lo que se traduce en rutas ineficientes y costosas.

Los precios variables ordenan la demanda, e identifican y diferencian los clientes que necesitan recibir su pedido a una hora concreta de los que solo quieren organizar su día, que serán más propensos a aceptar franjas con precios más reducidos.

Para que todo funcione de manera eficaz, es necesario utilizar la tecnología y proponer precios en tiempo real para condicionar la demanda y capturar los efectos de red en la cadena de reparto.

Se trata de que las rutas de entrega no se diseñen solo en base a la duración del desplazamiento, sino que tengan en cuenta otras variables, como el tiempo de aparcamiento y de entrega, el volumen del pedido, o las características de la finca. De acuerdo con todo ello, los precios varían en tiempo real, sobre la base del encaje que tenga cada entrega en cada posible franja.

Solo a través de la aplicación de medidas eficientes, basadas en la tecnología, podremos ser capaces de minimizar el caos circulatorio cada vez más acusado al que se ven abocadas las ciudades como consecuencia del incremento de las compras online.

Responsable de innovación de Nektria