

ENVÍO URGENTE O TRANSPORTACIÓN ASEGURADA:

VISLUMBRANDO UN PLAN MAESTRO



EL ENVÍO URGENTE NO TIENE POR QUÉ SER CARO, INEFICIENTE O UN DESPERDICIO. HÁGALO PARTE DEL PLAN.

Por Amy Roach Partridge

El envío expedito fue en algún momento considerado como un lujo, un servicio de alto costo reservado sólo para los envíos más urgentes, o como un último recurso de emergencia. Pero ahora, las reglas del juego han cambiado. Las compañías de todos los tamaños utilizan la transportación urgente a diario para los envíos en desarrollo, continuos y planeados, para una variedad de razones y amplio rango de productos.

“La rapidez asusta a algunos, porque suena caro y a tarifas especiales de transportación. Pero ya no es de esta manera”, dice Rick Marhews, vicepresidente de servicios especializados para YRC Freight, la empresa transportista LTL (transporte de carga menor) ubicada en Overland Park, Kansas que ofrece varios servicios rápidos y urgentes.

Mientras las compañías utilizan todavía frecuentemente servicios rápidos como una misión de rescate cuando un evento no contemplado amenaza su entrega, muchos negocios

están eligiendo los servicios urgentes como parte regular de sus estrategias de envíos. Estos servicios garantizan a los transportadores la velocidad que necesitan para cumplir con los tiempos límites de sus clientes, entregando un cargamento a salvo, seguro y con altos niveles de servicio.

“Los servicios expeditos acarrear la connotación negativa de que algo está mal, pero actualmente las compañías los están utilizando como un modo más en negocios donde la velocidad y la frecuencia son críticas dada la naturaleza de los productos que se transportan”, explica Greg Aimi, director de la investigación de la cadena de suministro para la firma de consultoría Gartner.

“Es importante diferenciar que estos son cargamentos planeados”, agrega Aimi, que prefiere llamar a este modo “transportación asegurada”. Estas compañías no están enviando en un contexto negativo, sino que están utilizando un modo de tránsito de alta velocidad porque es más



ENVÍO URGENTE O TRANSPORTACIÓN ASEGURADA: VISLUMBRANDO UN PLAN MAESTRO

conveniente para sus necesidades.”

Tomemos como ejemplo a Take Adplex, ubicada en Houston Texas. Esta firma de marketing directo y comunicaciones imprime semanalmente circulares de promociones de abarrotes que son insertados en los periódicos, encontrados en la puerta frontal de las cadenas de abarrotes y enviados directamente a la casa de los consumidores. Las circulares se embarcan cada semana bajo estricto tiempo límite –pues lo que se anuncia una semana, a la siguiente ya no-, por eso Adplex trabaja muy de cerca con Estes Express Lines, una transportadora ubicada en Richmond, Va. para asegurar que su carga urgente siempre llegue dentro del tiempo de entrega.

Cuando envía paquetes a las agencias que distribuyen sus circulares vía email, Adplex usa el servicio urgente garantizado de Estes. Este acuerdo ha salvado a la compañía de costosos dolores de cabeza, dice Gordon Culler, gerente de transportación de las instalaciones de Adplex en Greensboro, N.C.

“Si nuestro flete no llega a tiempo para cumplir con el horario del paquete enviado, entonces cada pieza tiene que ser enviada individualmente, lo que es extremadamente costoso”, explica Culler.

Adplex envía cientos de miles de piezas a la vez, debido a eso el costo del envío unitario se eleva rápidamente. Si se pierde el tiempo límite de la entrega del paquete, también se afecta el horario de producción de la agencia. “Fallar al realizar estas entregas a tiempo no es una opción para nosotros”, dice Culler.

¿QUIÉN NECESITA VELOCIDAD?

Usar transportación asegurada como un modo de elección se está volviendo más común para las compañías que dependen de la velocidad, así como para las firmas que necesitan un control ajustado sobre sus productos en tránsito; tal es el caso de compañías farmacéuticas, por ejem-

plo, que transportan materiales biomoleculares para las pruebas clínicas. Las compañías que buscan controles fuertes de transportación casi siempre son aquellos que transportan bienes potencialmente peligrosos, o bienes de alto valor como la joyería, los electrónicos y ropa de muy alta calidad.

“La clave para decidir si la transportación asegurada es el modo correcto, es valorar el costo de los bienes versus el valor de la transportación de los mismos”, comenta Aimi. “Elegir una alta velocidad y un modo de tránsito altamente confiable se vuelve conveniente si el costo de la transportación es menor en relación al valor de los bienes. En estos casos, no querrá que sus bienes fluyan a lo largo de una cadena de suministro riesgosa”.

El servicio urgente es también el modo de elección de los fabricantes para quienes las líneas de ensamblaje justo a tiempo, estrategias de inventario por préstamo y el reemplazo de partes se combinan creando una oportunidad de entrega ajustada.

“La industria automotriz, por ejemplo, es un gran usuario de la carga urgente, porque las plantas mantienen un inventario pequeño a la mano, y ponen en marcha un horario ajustado en sus líneas de ensamblaje”, explica Danny McPherson, vicepresidente-gerente general de Nations Express Inc., una transportadora expedita ubicada en Fort Mill S.C. “Cualquier retraso en la llegada de los cargamentos puede ocasionar que la línea se venga abajo”.

Para la firma manufacturera internacional Stanadyne, gastar dinero extra en el cargamento para ayudar a los clientes a evitar el gasto de la caída en una línea de producción es más valioso que eso. Stanadyne-manufactura sistemas gasoil, inyectores, bombas de aire y aditivos para combustible para el mercado automotriz, y cuenta con Nations Express para transportar partes urgentes a las líneas de producción del cliente.



“Es muy caro que una línea automotriz se caiga, por eso, hacer llegar las partes a tiempo es siempre crítico”, explica Guss Bodison, gerente de la transportación global de Stanadyne. “Y para nosotros el tiempo también es crítico cuando recibimos las partes que nos envían los vendedores”.

Otra manufacturera que confía en el servicio urgente como parte regular de su estrategia de transportación es Kinze Manufacturing, ubicado en Iowa y productor de equipo de cultivo, incluyendo sembradoras de cultivo en hilera y tractores agrícolas. Los agricultores compran los productos Kinze a los distribuidores; si alguna pieza del equipo se avería, los distribuidores esperan que Kinze realice un envío de las partes lo más rápido posible.

“Nosotros enviamos todos nuestros cargamentos vía urgente porque nuestros usuarios dependen de estas partes para recuperarse y ponerse en marcha”, explica Renee Gunderson, coordinadora de envío senior para Kinze. “Durante la temporada de siembra en primavera, y la estación de cosecha en otoño, los patrones del clima dictan solamente un corto pla-



Estes Express ofrece un servicio urgente y garantizado diseñado para las compañías que dependen de la velocidad y necesitan control ajustado sobre los productos en tránsito.

zo para llegar en el tiempo en que los agricultores pueden tener su trabajo listo. Nosotros necesitamos entregarles esas partes inmediatamente para que puedan regresar a los campos y seguir trabajando”.

Para asegurarse de que sus cargamentos lleguen cuando se necesitan, Kinze se asoció con Estes y seleccionaron el servicio Standard Time-Critical Guaranteed de la compañía. Los productos que se recogen hasta las 5 de la tarde son entregados al día siguiente, con una confiabilidad de entrega que ha excedido el 99 por ciento en los dos últimos años.

Kinze envía de 125 a 300 cargamentos al mes vía el servicio urgente de Estes, y recibe un encargado experto que rastrea y revisa sus cargamentos para asegurar máxima visibilidad. “La velocidad es necesaria para nosotros- forma parte de hacer negocios en esta industria”, anota Gunderson.

La velocidad también es necesaria para las compañías cuya demanda estacional o cíclica requiere transporación urgente para ciertos productos, proyectos o temporadas. Una cadena

de suministros secundaria de clases existe para eventos tales como la apertura de una tienda, lanzamientos de grandes productos y mercancía de temporada.

“En estas instancias, las compañías usan los servicios urgentes fuera de su cadena de suministro estándar, pero en un movimiento actual planeado más que a través de un movimiento expedito tradicional”, explica Aimi.

Piense en el reciente lanzamiento del iPhone 5, o en los tan anunciados lanzamientos de DVD como Los Juegos del Hambre. Las compañías planean fechas de lanzamiento para estos productos, y saben que necesitarán transportar un stock inicial, así como reabastecimiento de productos, dentro de un marco de tiempo ajustado.

“Estos son eventos periódicos que no se repiten”, dice Aimi. “Los primeros diez días de ventas hacen o destruyen un DVD, por eso la mercancía debe estar disponible en la fecha de lanzamiento, y cuando se vende, el stock de reabastecimiento debe venir

durante esas ocasiones cortas cuando la demanda es alta. De otro modo, las tiendas pierden”.

Estos escenarios resultan familiares no sólo para las compañías dedicadas al entretenimiento. Un amplio rango de industrias experimenta eventos periódicos, no repetibles, que traen consigo una alta demanda de productos durante un periodo de corto plazo. “Los servicios urgentes son usados frecuentemente para instancias que se salen de la cadena de suministro normal”, dice Steve Mulloy, director de Estes Solution Center de Estes Express Line.

Estes también apoya frecuentemente a una gran marca de productos de pasto y jardinería cuando sus volúmenes para la temporada de plantación en primavera exceden la capacidad. “En algunos años, la temporada de cultivo tal vez empiece dos o tres semanas antes de lo esperado debido a los cambios de clima”, dice Mulloy. “Cuando eso pase, esta compañía necesitará cargamentos urgentes adicionales para entregar los productos a las tiendas mientras la demanda sea alta”.



ENVÍO URGENTE O TRANSPORTACIÓN ASEGURADA: VISLUMBRANDO UN PLAN MAESTRO

VELOCIDAD CON BENEFICIOS EXTRAS

La tranquilidad que genera el uso del servicio urgente ha hecho que este modo de transportación esté en crecimiento. Para un número cada vez mayor de empresas, la transportación urgente no es sólo velocidad. Elegir un modo de transportación de alta velocidad trae otros beneficios, como manejo especial, servicio consagrado

por ejemplo, un equipo de resoluciones de 17 personas es responsable del rastreo desde el inicio hasta el final de cada cargamento urgente que se mueve en la red de YRC. Cuando ocurren interrupciones de cualquier tipo, el equipo de resoluciones puede hablarle rápidamente a la parte responsable del cargamento, le explica lo que está pasando, y revisa opciones alternativas”, explica Mathews, quien

en Toledo, Ohio, para la seguridad de vehículos de uso exclusivo. Bolt asegura que el cargamento urgente de sus clientes es el único que será cargado en un tráiler.

“No hay forma de que ese cargamento sea alterado, mezclado con otros bienes o potencialmente tomado de la ubicación de otro cliente”, explica Chad Brown, director de servicios urgentes para Bolt Express.



Con muchos transportadores que han volteado a ver los servicios expeditos urgentes como parte regular de sus estrategias de manejo de transportación, los transportistas como YRC proveen una gran variedad de opciones de servicio garantizado.

al cliente, rastreo y seguimiento de alta tecnología y seguridad agregada. Estos extras a veces valen el costo de un movimiento expedito, incluso cuando la velocidad no es completamente esencial.

“Algunos transportadores usan nuestros servicios a diario como parte de su cadena de suministro normal”, dice Mulloy. “Estas compañías buscan servicio confiable y garantizado con LTL”. Incluso, si un cargamento no tiene que ser entregado por la noche, las compañías podrían elegir un servicio urgente para tomar ventaja de una entrega asegurada y garantizada, con todos los beneficios que la acompañan. En YRC’s Des Moines, Iowa, un centro de servicio al cliente,

destaca que este proceso a menudo ayuda a los transportadores a enviar los productos para que los detallistas prevengan una cancelación del cargamento.

Ese tipo de atención detallada también es conveniente para los transportadores con productos caros que están en riesgo de robo. “Existe también una relación inversa entre la velocidad de los productos y la pérdida a causa de daños en la cadena de suministros”, anota Mulloy.

EN NOMBRE DE LA SEGURIDAD

Algunos transportadores de cargamento urgente eligen transportistas como Bolt Express, un proveedor de transportación rápida con base

“Esto traerá tranquilidad a los transportadores con cargamento de alto valor, y significa que los clientes están en control, saben que su cargamento será movido del punto A al punto B sin interrupciones”.

Además, el cargamento urgente se manipula menos porque mueve rutas más directas que el servicio terrestre común. “Menos manejo equivale a menos daño”, dice Mathews de YRC, quien señala que algunos transportadores con productos sensibles utilizan el servicio únicamente porque reduce la manipulación de la carga involucrada.

Muchos proveedores de servicio urgente también ofrecen servicios Premium de extremo cuidado, em-

pleando conductores especialmente capacitados que entregan, desempacan e instalan los productos en el punto de destino. Las compañías con cargamento que requiere delicadeza ganan con estas soluciones.

La firma óptica Carl Zeiss, por ejemplo, manufactura equipo de diagnóstico de lujo que es urgente y sensible, y requiere un manejo especial tanto al ser recibido como al ser entregado. El equipo de la compañía no puede ser transportado por aire porque los cambios en la presión atmosférica pueden dañar las máquinas, así que utiliza el servicio terrestre urgente de Estes, el cual incluye cuidado extremo agregado. Los conductores entregan el equipo de Zeiss en los consultorios médicos, hacen el desembalaje, los conectan y realizan pruebas en las líneas de datos. Con tanto manejo en cada transportación, ¿cómo aseguran los transportistas que los cargamentos llegarán a tiempo? La respuesta es una combinación clave de tecnología y capital humano. Nada

puede reemplazar la comunicación básica, dice Danny MacPherson de Nations Express. Y esa comunicación debe existir entre las dos partes: el transportador y el transportista.

“La comunicación acerca de las necesidades y expectativas de los transportistas, así como el rastreo GPS para los cargamentos terrestres y rastreo vía Internet para cargamento aéreo, es esencial para alcanzar el tiempo expedito”, anota MacPherson, “con comunicación apropiada y rastreo, los transportistas pueden ser proactivos si algo anda mal, en lugar de ser reactivos y causar un servicio de alto costo que se vuelva un asunto más grande”.

Para Nations Express y su cliente Stanadyne, esa comunicación es un aspecto crucial del servicio urgente. Con el objetivo de mantener a sus propios clientes uno al lado del otro sobre la información del estatus de entrega, Stanadyne confía en las continuas actualizaciones de Nations Express.

“Me alertan sobre cada estatus

cuando el conductor llega con el vendedor, cuando el paquete fue recogido y llevado al aeropuerto, y el ETA hacia su destino”, explica Bodison. “Ser capaz de mantener esa comunicación 24 horas al día me da una tranquilidad de que las necesidades urgentes de nuestros clientes van a ser satisfechas”.

OBTENIENDO AQUELLO POR LO QUE PAGASTE

Aunque los servicios Premium traen consigo precios Premium, muchos transportadores ven el costo extra simplemente como una manera de hacer negocios en la actualidad. “Cuando el objetivo es la satisfacción del cliente, el costo extra resulta bajo, sobretodo si lo comparamos con el costo de tener almacenado un inventario”, anota Culler.

“Las compañías tienen dos opciones: mantener su inventario al día, o reducir su inventario y planear incrementar los costos de transportación para operar en un esquema

INYECTANDO VELOCIDAD A LAS ENTREGAS MÉDICAS

Para pacientes que dependen de terapias de infusión intravenosa en casa, recibir cargamentos de suministro médico a tiempo no es un lujo, sino una necesidad. Esto significa que compañías como Medial Specialties Distributors (MSD), un proveedor de productos de infusión en casa, constantemente opera en situaciones de tiempo ajustado, con un pequeño margen de error.

Para asegurarse de que los cargamentos urgentes siempre lleguen a los pacientes cuando los necesitan, MSD, ubicada en Stoughton, Mass. se enfoca en encontrar a los proveedores de transportación urgente.

“Servir a un mercado de rápido crecimiento como el de infusión en casa requiere procesos de entrega de alto nivel y consistentes, además de colaboración con todos nuestros envíos por mensajería”, explica Bill Carney, director nacional de cadena de suministro y logística de MSD.

Para sus más de 800 a 1,000 envíos diarios a pacientes en sus mercados, MSD cuenta con el proveedor de transportación y logística regional Eastern Connection para la entrega al día siguiente. La amplia red noreste del proveedor le permite entregar los cargamentos de MSD al siguiente día, sin cobro por carga expedita. Eastern Connection también ofrece una hora ya tardía para recibir el cargamento permitiéndole a MSD

procesar más órdenes a lo largo del día antes de que se vayan los cargamentos. “Eastern Connection entiende la urgencia de servir a nuestros pacientes y tiene la infraestructura necesaria para satisfacer nuestras necesidades, así como para responder a circunstancias y situaciones de emergencia”, dice Carney.

Eastern Connection también provee un servicio de “guante gris” para los cargamentos urgentes de MSD, ayudando a los pacientes ancianos o enfermos de la compañía, llevándoles paquetes a sus casas y dejándolos en lugares de fácil acceso dentro de éstas. MSD disfruta la tranquilidad que le trae la enorme capacidad de rastreo y seguimiento de Eastern Connection. Las dos compañías trabajaron juntas para crear un reporte diario a prueba de entrega que provee intercambio de información en tiempo real cercano.

“Cada tarde, nosotros enviamos a Eastern Connection un reporte de todos los productos que hemos cargado en sus camiones, completado con números de rastreo”, explica Carney. “Mientras los conductores entregan esas órdenes, una prueba de entrega escaneada se nos regresa a nosotros, así nosotros estamos actualizados constantemente del estatus de la orden a lo largo del día”. El reporte también permite a MSD actuar rápidamente si una eventualidad ocurre.



ENVÍO URGENTE O TRANSPORTACIÓN ASEGURADA: VISLUMBRANDO UN PLAN MAESTRO

justo a tiempo”, explica MacPherson, quien ha observado en los años recientes un aumento en las compañías que eligen lo segundo. “Muchos negocios están optando por no tener inventario, y en su lugar, trabajan para buscar un transportista de servicio urgente confiable que pueda proveerles una variedad de opciones a un precio competitivo”.

Bolt Express, por ejemplo, puede establecer costo por milla específico y tarifas de recarga de combustible para los transportadores que desean proyectar sus costos en desarrollo. “El servicio urgente es más caro que el de transportación terrestre común, pero no tiene por qué ser inaccesible por el costo”, dice Brown. “Sabemos que el costo importa. También entendemos que nuestros clientes necesitan un transportista en el que puedan confiar para recoger y entregar su cargamento a tiempo.”

Otros transportistas han desarrollado medios innovadores para ayudar a sus clientes de servicio urgente a bajar los costos de transportación. YRC, por ejemplo, ofrece un servicio urgente de fin de semana que permite a los clientes cargar el viernes para que sea entregado el lunes, sin pagar una cuota por el siguiente día. Al usar sábado y domingo como días de viaje, y contándolos en la estructura de costo del servicio terrestre común, YRC les permite a sus clientes evitar los típicos costos expeditos asociados con la entrega de viernes a lunes.

Para Conversa Solutions, una compañía de desarrollo de software inalámbrico ubicada en Michigan, el servicio YRC Weekend Advantage ha sido un enorme reductor de costo. Al



usar Weekend Advantage, Conversa, quien provee software, marca y empaque nuevos a los celulares viejos destinados a mercados secundarios, puede tomar la semana entera para procesar las órdenes, y todavía contar con hacerles llegar sus celulares ya reestablecidos a los clientes antes del lunes al mediodía.

“Para tener el mismo horario con la mayoría de otros transportistas, nosotros tendríamos que pagar un servicio de prioridad de siguiente día a través de carga aérea, y los costos serían exponencialmente más altos”, dice Robert Reed, CEO de Conversa, que transporta de 20 a 50 tarimas al mes usando el servicio Weekend Advantage. “El hecho de que nosotros podamos embarcar el viernes realmente ayuda a nuestro flujo de trabajo. Normalmente, para transportaciones terrestres urgentes con llegada el lunes, nosotros necesitaríamos

tener nuestras órdenes listas para embarcar el martes”.

TRANSPORTADORES EN CONTROL

Los transportadores también juegan un rol importante para controlar los costos de transportaciones urgentes, dice Joseph Kost III, gerente senior de transportación con GE Appliance and Lighting. La compañía usa Estes para enviar algunos cargamentos urgentes cada día a una gran cantidad de clientes OEM en las regiones del Noreste y del Atlántico Medio desde su Cedis en Charleston, Tenn. Cuenta con la velocidad del mercado que el servicio urgente provee para manejar efectivamente los volúmenes estacionales que alcanzan su máximo, así como las expectativas de sus clientes con respecto a la entrega justo a tiempo y niveles de bajo inventario.

“Nosotros trabajamos con nuestros clientes para buscar estrategias que eviten agregar costos a sus operaciones diarias”, explica Kost. “Hacemos esto al desarrollar carga direccional y carga de apoyo a clientes específicos; usando geografía destinada por tráiler, y asegurando que las tarimas sean seguras y estén debidamente construidas.

“Estas prácticas ayudan a compensar el costo agregado de la transportación de alta velocidad al evitar la práctica de una nueva transportación debido al daño”, dice.

Los transportadores con una necesidad de velocidad que planean más allá y hacen de la transportación urgente una parte de su cadena de suministro están mejor posicionados para alcanzar las demandas de tiempo ajustado de sus clientes, y cosechar los premios de un servicio Premium sin dañar su presupuesto. ■