



## ***Crowley: El presente y futuro de las soluciones logísticas integrales***

Autor: Claudia Kattan-Jordan, Vicepresidente de Logística, Centroamérica y Panamá.

La cadena de suministro es un proceso complejo y extremadamente necesario para el abastecimiento de insumos de primera necesidad en la vida de las personas. Es por ello que su ejecución se vuelve crítica y determinante, y al trabajar con varios proveedores de servicios, cada transacción podría generar mucho más foco de atención y recursos. Es a dónde entra replantear lo bueno que fuese si pudiera optimizar cada transacción entre proveedores de servicios a una sola. Es decir, que un solo operador logístico gestione todo el ciclo de la cadena de suministro: almacén, procesos aduaneros, transporte terrestre, transporte marítimo, transporte aéreo, calidad en cada proceso y un sistema tecnológico que permita poder tener visibilidad del transporte de carga en cada momento.

Toda esta integralidad, reducción de fricciones, tiempos de espera, anticipación de movimientos, son el resultado de casi 130 años en el mercado logístico, tiempo en el que las diferentes experiencias brindan capacidades para ser una empresa logística de clase mundial.

Luego de casi dos años desde que el COVID-19 se ha convertido en parte de la vida cotidiana y ha cambiado el mundo, los efectos también son evidentes en la cadena de suministro global. Los retrasos, los aumentos de precios, los pedidos no completados, debido a la falta de disponibilidad, o los artículos varados y un conjunto de retos adicionales, han aparecido en la industria, desde el inicio de la pandemia. En otras palabras, COVID-19 conmocionó al sistema, haciendo que la industria en su conjunto reconsidere cómo abordar las operaciones, específicamente cuando se trata de mercados que están más lejos.

Crowley aprendió a navegar y a movilizarse en este mundo de “Logística COVID-19”, donde la innovación y el cambio de mentalidad, fueron determinantes para que la continuidad del negocio se mantuviera a flote.

La industria logística ha sido testigo del crecimiento, ajustes, altibajos, tarifas y desastres naturales, que obligan a un cambio en las perspectivas, así como ajustes en las operaciones. Desde estas nuevas perspectivas, dentro de la compañía, se tuvo como resultado un enfoque renovado y resiliente, que ha logrado cumplir con las expectativas de los clientes.

Estados Unidos, Centroamérica, Puerto Rico y el Caribe, mercados meta, se han visto beneficiados por la forma única en la que se hacen los negocios; ya que el enfoque es centrarse en los clientes y en sus necesidades.

Todos los esfuerzos y nuevos enfoques, que se implementaron debido a la pandemia, se sumaron a la estructura de alta calidad ya existente, reforzando las gestiones con una plataforma digital que tiene como objetivo mejorar la experiencia del cliente, aprovechando la información en tiempo real de un extremo a otro de la cadena de suministro.

La evolución ha llegado, ya que hay un cambio desde múltiples sistemas hacia una plataforma única y fácil de usar, que brindará a los clientes transparencia de los movimientos de carga, intercambio de

documentación, precios y solicitudes de servicio; todo en una fuente única e integrada para aumentar la eficacia operativa. Esencialmente, mejora la experiencia del cliente a través de la simplificación y estandarización de la información, haciendo que el uso de la plataforma, por parte del cliente, sea de fácil uso y de suma confianza. Mayor nivel de integridad y seguridad de datos significa una mejor visibilidad para los clientes y socios, que utilizan *dashboards* o tableros con indicadores de gestión fundamentales.

El éxito de los clientes es nuestro éxito y nuestro objetivo final es preservar la integridad de la cadena de suministro, al garantizar ofertas de transporte seguras y totales al destino final, mientras gestionamos todas las complejidades que ocurren en el proceso, independientemente de la ubicación de abastecimiento. La innovación y la excelencia son vitales para el éxito del presente y futuro de las soluciones logísticas integrales.