Cómo responder a las cambiantes tendencias de los consumidores

Alain Hermans
Process Leader, EMEA, Rockwell Automation

A la vista del comportamiento tan cambiante de los consumidores, los fabricantes de productos y sus suministradores están sufriendo una mayor presión para iniciar la digitalización de sus empresas. Una de las tendencias clave del mercado es que los consumidores desean una mayor variedad y una selección de productos más intuitiva, personalizada y, junto a todo ello, una entrega mucho más rápida, casi instantánea.

No hace tanto tiempo, los consumidores solo podían elegir lo que querían entre lo que estaba disponible en las estanterías de las tiendas. En cambio, ahora utilizan varias fuentes para comprobar *online* las distintas opciones, piden confirmación sobre la disponibilidad de los productos y acaban comprándolos al mejor precio que encuentran. De hecho, este comportamiento nos está indicando que "es la demanda de mayor variedad por parte de los consumidores la que está acelerando la adopción de nuevas tecnologías de control de procesos".

Los suministradores han dejado de pelear en exclusiva con su competencia tradicional a largo plazo, y ahora los menores plazos de entrega, la erosión de los márgenes y las grandes inversiones en plataformas *online* que deben realizar añaden presiones adicionales. Muchos nos han dicho que "el aumento de la competencia global está impulsando la creación de fábricas más inteligentes para las generaciones más jóvenes".

Si queremos seguir en el negocio, está claro que, a pesar de encontrarnos solo al comienzo de este nuevo paradigma de consumo, necesitamos construir plantas de fabricación que no solo sean capaces de dar respuesta a estas tendencias actuales, sino que también lo hagan en el futuro.

De ahí que existan iniciativas en varios países que impulsan la digitalización y hayan acelerado la necesidad de plantas digitales de fabricación con mayor flexibilidad y menores costes de producción. No es algo nuevo para la mayoría de las industrias, pero sí que parece que la velocidad de cambio que pide el mercado está impulsando y acelerando la adopción de los nuevos procesos de fabricación, capaces de dar respuesta a estas necesidades.

Para conseguir estos objetivos hay que tener claro que una planta digital ya no termina en sus muros, sino que debe extenderse por toda la cadena de suministro: desde las materias primas a las tiendas en las que los consumidores pueden pedir/comprar sus productos.

Por ejemplo, en una planta digital ya no tiene sentido un sistema DCS separado. Estas nuevas plantas necesitan un DCS digital integrado para satisfacer con rapidez esta nueva y flexible demanda de producción, y también para jugar un papel mucho mayor en la fábrica digital del futuro. Uno de nuestros clientes nos dijo: "Si hiciéramos lo mismo que hacíamos hace cinco años retrocederíamos veinte, por eso necesitamos que nuestras plantas estén digitalizadas mañana mismo".

Por otra parte, para disponer de una visión completa y unificada de todas las áreas de la cadena de suministro es necesario contar con una plataforma de código abierto en un entorno en el que la ciberseguridad sea fundamental. Y para tomar decisiones tan rápidas hay que contar con una buena base; una que sea capaz de recopilar, analizar y distribuir grandes cantidades de datos con un contexto que los haga comprensibles a los directivos y gerentes de planta.

Además, la gestión de estos nuevos comportamientos en constante cambio también implica la implementación de nuevos reglamentos que aseguren que los consumidores continúan estando protegidos contra productos de baja calidad que pudieran afectar a su salud. De ahí que las plantas de fabricación deban implementar en toda la cadena de valor procedimientos de seguimiento y trazabilidad de la calidad de los productos, desde los suministradores de materias primas a los consumidores finales. Todos estos cambios, por tanto, generan una gran cantidad de datos, un "Big Data" que hay que almacenar y al que también hay que dotar de contexto para cuando sea necesaria una reacción rápida ante algún problema.