

Más allá de ChatGPT: innovaciones tecnológicas para optimizar los procesos logísticos

* Por equipo de redacción Top Flotillas y LOGEX.

A partir del año 2022, apareció en el mundo de la tecnología, para sumarse a las herramientas para el entorno de los negocios, el ChatGPT, una aplicación que consiste en un bot (robot) de charla que provee respuestas automáticas; se basa en inteligencia artificial y en aprendizaje profundo, el cual es en un modelo de procesamiento de datos que se inspira en el cerebro humano¹.

La inteligencia artificial tiene aplicación en diversos procesos de negocios², y la logística es uno de ellos, en donde ha encontrado aplicación en la automatización, eficiencia, análisis de datos, capacidades predictivas, reducción de costos y disminución de errores, además de mejorar la experiencia del cliente.

Mencionábamos a [ChatGPT](#) como el inicio de una nueva época de automatización, a partir de la cual han surgido otras herramientas similares que se han configurado como opciones que ofrecen funciones parecidas. Tal es el caso de [Copilot](#), [Jasper Chat](#), [You Chat](#), [ChatSonic](#), [Perplexity AI](#), o [Bloom](#), por citar algunas, que complementan el panorama de los bots conversacionales con diversas aplicaciones, y que bien pueden aprovecharse por la logística para lograr mayor eficiencia, reducir costos y optimizar la atención al consumidor.

A continuación, se citan algunos de los beneficios que los operadores logísticos pueden encontrar con el uso de la inteligencia artificial y las aplicaciones de los bots de charlas.

Automatización: Los chatbots se pueden utilizar para precisamente automatizar la atención al cliente. Es el caso de responder preguntas comunes para el seguimiento de los pedidos, calcular los tiempos de envío, y otros procesos. De esta manera se reduce la necesidad de ocupar personal en ese tipo de atenciones, y así el trabajador se puede centrar en tareas más complejas.

Eficiencia: Otra ventaja que ofrecen los chatbots es que funcionan las 24 horas del día, los siete días de la semana, y de esa forma pueden brindar respuestas inmediatas a las consultas de los consumidores. Igualmente, están en posibilidad de gestionar múltiples requerimientos de manera simultánea, y de esta forma aumentar la eficiencia general del proceso de servicio en general.

Análisis de datos: Los modelos de IA pueden analizar grandes cantidades de datos para obtener información: Pueden identificar patrones en las operaciones logísticas que podrían pasar desapercibidos para el análisis humano, como en el caso de los cuellos de botella en la cadena de suministro, las tendencias en los retrasos de los pedidos, o su seguimiento en general.

Capacidades predictivas: Gracias al uso de algoritmos de aprendizaje automático, la inteligencia artificial predice tendencias futuras que se basan en datos históricos. Esto puede beneficiar a la administración del inventario, anticipar la demanda y mejorar las rutas de entrega.

¹ <https://n9.cl/zpkoy9>

² <https://n9.cl/o06z0>



Reducción de costos: Si se automatizan las tareas y se aumenta la eficiencia, la IA puede reducir los gastos en las operaciones logísticas, porque permite ahorrar en costos laborales, además de destinar menos recursos gracias a una mejor planificación logística, lo que ayuda a disminuir las tasas de error.

Mejorar la experiencia del cliente: En la medida que se brinden respuestas rápidas, precisas y personalizadas, la IA puede mejorar significativamente la experiencia del consumidor, lo que aumentaría la satisfacción y la lealtad del cliente, generaría mayores tasas de retención y, potencialmente, un aumento de las ventas.

Disminución de errores: Los modelos o aplicaciones como ChatGPT pueden ayudar a reducir los errores en las operaciones logísticas, ya que pueden facilitar información detallada a los clientes y usuarios, procesar los pedidos en forma adecuada, e incluso contribuir a identificar posibles equivocaciones en la captura y en el procesamiento de datos.

Sin duda, hay más aplicaciones y beneficios que ofrecen los bots conversacionales y la aplicación de la inteligencia artificial en los procesos logísticos, y por eso vale la pena asistir a foros como LOGEX y Top Flotillas, que organiza RX México, en donde los profesionales y especialistas del sector se reúnen para intercambiar experiencias y compartir buenas prácticas, como se hará en Ciudad del Carmen, del 3 al 5 de septiembre.

Sitios web: <https://www.topflotillas.com/es.html#/>
<https://www.logisticsexperience.com/es-mx.html>
Linkedin: <https://www.linkedin.com/company/top-flotillas/>
<https://www.linkedin.com/company/logex-latam/>