



ESTUDIO SOBRE EL FUTURO DE LA OPERACIÓN OMNICANAL

Las fuerzas más disruptivas del comercio en línea y la creciente conectividad del comprador se han combinado para crear una nueva economía minorista a demanda, que está creando una colaboración entre los fabricantes, empresas de transporte y logística (T&L), y minoristas. Muchas de estas empresas están cooperando entre sí para cumplir con los pedidos de manera colaborativa y eficiente, o al menos se están moviendo en esa dirección. Recientemente, Zebra realizó un estudio global sobre el futuro de la operación omnicanal, a fin de determinar cómo estos negocios se están adaptando y planeando ajustar sus operaciones al entorno actual de la logística omnicanal.

Zebra, en colaboración con Qualtrics, encuestó a más de 2.700 profesionales de distintas empresas de transporte y logística, comercio minorista y manufactura acerca de sus planes de logística omnicanal, niveles de implementación, experiencias y opiniones en 2017. Las encuestas se llevaron a cabo en los EE.UU., Canadá, Brasil, México, Colombia, Chile, Francia, Alemania, Reino Unido, Italia, Rusia, España, China, India, Australia y Nueva Zelanda.

Las principales conclusiones del informe, resumidas a continuación, indican que las expectativas omnicanales del consumidor están impactando las operaciones de los encuestados en las áreas de cumplimiento de pedidos, entrega de productos y devoluciones. Con el objetivo de adaptarse a la nueva economía a demanda, los encuestados son conscientes de la necesidad de mejorar su eficiencia operativa con inversiones en tecnología que permitan la operación omnicanal.

EL DESAFÍO OMNICANAL

- La gran mayoría de los encuestados consideran que el comercio electrónico le está dando al consumidor típico una expectativa de entrega más rápida.
- Con la gran cantidad de opciones de compra que tiene el consumidor, impulsado por su mayor conectividad, se tiende a pensar que también han aumentado sus opciones de entrega de productos. Sin embargo, los encuestados que creen haber alcanzado un nivel de operación omnicanal son la minoría.

PRINCIPALES TENDENCIAS



COMERCIO ELECTRÓNICO



PRECISIÓN DE INVENTARIO



DIGITALIZACIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS



INNOVACIÓN

“El estudio sobre el futuro de la operación omnicanal muestra que las compañías están recurriendo a la tecnología y el análisis digital para incorporar mayor automatización, visibilidad de la mercancía e inteligencia empresarial a la cadena de suministros a fin de poder competir en una economía de consumo a demanda.”

Jim Hilton,
Director
Global de
Manufactura,
Transporte y
Logística, de
Zebra

LAS TIENDAS SE CONVIERTEN EN CENTROS DE DISTRIBUCIÓN

- La mayoría de los minoristas encuestados utilizan el inventario de la tienda para despachar pedidos virtuales.
- Muchos de ellos también tienen proyectado para el próximo año ofrecerle al consumidor la opción de comprar en línea y retirar en la tienda.

EL DESAFÍO CON LAS DEVOLUCIONES

- La creciente demanda del comprador por entregas rápidas y gratuitas se relaciona con el aumento de las devoluciones de productos, que generan costos operativos significativos. La mayoría de los minoristas encuestados coinciden que administrar los procesos de devolución en los distintos modelos de compra es un desafío.
- La mayoría de los minoristas que en la actualidad no ofrecen envíos gratis, devolución gratuita o entrega en el mismo día tienen planificado hacerlo en el futuro.
- Casi la mitad de los minoristas piensan contratar empresas independientes para que se ocupen del proceso de devoluciones.
- La mayoría de los ejecutivos encuestados coinciden que cada vez más minoristas convertirán sus tiendas en centros de operación para dar lugar a la devolución de productos.

LA INVERSIÓN EN TECNOLOGÍA HARÁ POSIBLE LA LOGÍSTICA OMNICAL

- Muchas organizaciones hoy en día cuentan con escáneres de código de barras; sin embargo, la mayoría todavía utiliza procesos manuales basados en papel para fines de logística.
- Casi todos los encuestados aseguraron que para el 2020 ya estarán utilizando computadoras móviles de mano con escáner de código de barras para lograr una logística omnicanal a través del mayor acceso en tiempo real a los sistemas de administración de almacén.
- Los encuestados esperan que la adopción de las plataformas de administración de inventario con tecnología de identificación por radiofrecuencia (RFID) crezca considerablemente en los próximos años. Estas plataformas aumentarán la satisfacción del comprador con la búsqueda de productos en tiempo real y la precisión del inventario.

LAS TECNOLOGÍAS DISRUPTIVAS AUMENTARÁN AÚN MÁS LA EFICIENCIA

- Muchos de los ejecutivos encuestados también consideran que las tecnologías emergentes ayudarán a las organizaciones a desarrollar las cadenas de suministros del futuro con nuevos niveles de agilidad, precisión y rentabilidad.
- Los encuestados identificaron los drones, los vehículos autónomos, la tecnología móvil/vestible y los robots como las tecnologías más disruptivas.

LAS EMPRESAS DE LOGÍSTICA ANTICIPAN ENTREGAS MÁS RÁPIDAS

- Para el año 2022, más del 75% de las compañías de logística esperan poder brindar el servicio de entrega en el mismo día.
- Más de una tercera parte anticipa que la entrega dentro de un período de 2 horas será posible hasta 2032.

RESULTADOS REGIONALES

- América del Norte: Los fabricantes, compañías de logística y comerciantes ubicaron la precisión del inventario en un 74% y sugirieron que debería ser del 83% para estar a la altura de capacidad de la logística omnicanal actual. Además, el 83% clasificó a los vehículos autónomos como una tecnología altamente disruptiva para la industria.
- Europa y Medio Oriente: Una clara mayoría de los encuestados utilizan el inventario de la tienda para cumplir con los pedidos en línea y casi una tercera parte cree que habrá un aumento del 10% en los próximos 5 años.
- Asia-Pacífico: Casi todos los encuestados clasificaron el comercio electrónico como el factor que impulsa la necesidad de una entrega más rápida. Se espera que la región implemente la entrega en el mismo día antes que cualquier otro continente. En consecuencia, casi la mitad destacó a los drones como una de las tecnologías más disruptivas.
- América Latina: El 93% de los encuestados coinciden que están ante una gran presión por reducir el impacto ambiental generado por el comercio electrónico. Debido a que todavía se utilizan sistemas de inventario basados en papel y han aumentado significativamente la cantidad de vehículos de reparto.



Sede Corporativa en AN
 +1 800 423 0442
 inquiry4@zebra.com

Sede en Asia y el Pacífico
 +65 6858 0722
 contact.apac@zebra.com

Sede en EMEA
 zebra.com/locations
 contact.emea@zebra.com

Sede en América Latina
 +1 866 230 9494
 la.contacteme@zebra.com