



ESTUDO SOBRE O FUTURO DA OPERAÇÃO OMNICAL

As forças mais disruptivas do comércio online e a crescente conectividade dos clientes se combinaram para estabelecer uma nova economia de varejo sob demanda, que está criando um modelo colaborativo entre fabricantes, empresas de transporte e logística (T&L) e varejistas. Muitas dessas empresas estão cooperando umas com as outras para atender a pedidos de maneira colaborativa e eficiente, ou se movendo nessa direção. A Zebra encomendou um estudo global sobre o futuro da operação omnicanal para entender detalhadamente como essas empresas estão se adaptando e planejando suas operações para o atual ambiente da logística omnicanal.

A Zebra, em parceria com a Qualtrics, encomendou um estudo com mais de 2.700 profissionais em empresas de transporte e logística, varejo e manufatura para revelar os planos de logística omnicanal deles, os níveis de implementação, as experiências e opiniões em 2017. As pesquisas foram realizadas nos Estados Unidos, Canadá, Brasil, México, Colômbia, Chile, França, Alemanha, Reino Unido, Itália, Rússia, Espanha, China, Índia, Austrália e Nova Zelândia.

As principais conclusões do estudo, resumidas abaixo, indicam que as expectativas omnicanal dos consumidores estão afetando as operações dos entrevistados nas áreas de processamento de pedidos, entrega de produtos e devoluções. Para se adaptar à nova economia sob demanda, os pesquisados estão cientes da necessidade de melhorar a eficiência operacional por meio de investimentos em tecnologia, que viabilizem uma operação omnicanal.

O DESAFIO OMNICAL

- A grande maioria dos respondentes pensa que o comércio eletrônico está oferecendo ao cliente comum uma expectativa de entrega mais rápida.
- Com o aumento do número de opções para o consumidor, impulsionado por uma conectividade cada vez maior, espera-se que as opções de entrega também aumentem. No entanto, os pesquisados que acreditam que alcançaram um nível operação omnicanal ainda são a minoria.

PRINCIPAIS TENDÊNCIAS



COMÉRCIO ELETRÔNICO



PRECISÃO DO INVENTÁRIO



DIGITIZAÇÃO DA CADEIA DE SUPRIMENTO



INOVAÇÃO

“O estudo Zebra sobre o futuro da operação omnicanal mostra que as empresas estão usando tecnologias e análises digitais a fim de conseguir maior automação, visibilidade dos produtos e inteligência empresarial na cadeia de suprimento para competir em uma economia de consumo de pronta entrega.”

Jim Hilton,
Diretor Global
de Manufatura,
Transporte
e Logística,
Zebra

AS LOJAS SE TORNAM CENTROS DE DISTRIBUIÇÃO

- A maior parte dos varejistas entrevistados usam o inventário da loja para cumprir pedidos online.
- A maioria também planeja oferecer aos clientes uma opção de compra online com retirada na loja no próximo ano.

O DESAFIO DAS DEVOLUÇÕES NO VAREJO

- A demanda dos consumidores por uma entrega rápida e gratuita está relacionada a um aumento nas devoluções de produtos, o que aumenta significativamente os custos operacionais. A maioria dos varejistas entrevistados tem problemas com o gerenciamento eficiente de processos de devolução nos vários modelos de compra.
- A maioria dos varejistas que não oferece entrega gratuita, devoluções gratuitas ou entrega no mesmo dia atualmente planejam fazer isso no futuro.
- Quase metade dos varejistas esperam contratar empresas terceirizadas para gerenciar o processo de devoluções.
- A maior parte dos executivos pesquisados concordam que mais varejistas transformarão lojas em centros de distribuição para devoluções de produtos.

OS INVESTIMENTOS EM TECNOLOGIA POSSIBILITARÃO A LOGÍSTICA OMNICAL

- A maior parte das organizações conta com scanners de código de barras para a logística omnicanal. No entanto, a maioria ainda usa processos manuais baseados em papel e caneta.
- Quase todos os entrevistados responderam que, até 2020, usarão computadores portáteis de mão com scanners de código de barras para conseguir uma capacidade de logística omnicanal, por meio de acesso em tempo real aos sistemas de gerenciamento de armazéns.
- Os respondentes esperam aumentar a adoção de plataformas de gerenciamento de inventário com tecnologia de identificação por radiofrequência (RFID) consideravelmente nos próximos anos. Essas plataformas aumentarão a satisfação dos clientes com consultas de artigos em tempo real e a precisão do inventário.

AS TECNOLOGIAS DISRUPTIVAS AUMENTARÃO AINDA MAIS A EFICIÊNCIA

- Muitos executivos entrevistados também acreditam que tecnologias emergentes ajudarão as organizações a criar as cadeias de suprimento da próxima geração, com novos níveis de velocidade, precisão e rentabilidade.
- Os entrevistados identificaram as tecnologias mais disruptivas como drones, veículos autônomos, tecnologias móveis/vestíveis e robôs.

AS EMPRESAS DE LOGÍSTICA ANTECIPAM UMA ENTREGA MAIS RÁPIDA

- Mais de três quartos das empresas de logística esperam oferecer entrega no mesmo dia até 2022.
- Mais de um terço antecipam a entrega em duas horas será possível até 2032.

CONCLUSÕES REGIONAIS

- América do Norte: Os fabricantes, empresas de logística e comerciantes classificaram a precisão do seu inventário atual em 74% e informaram que esse valor precisaria estar em 83% para estar à altura do aumento da logística omnicanal. Além disso, 83% deles citaram que veículos autônomos são altamente disruptivos para o setor.
- Europa e Oriente Médio: Uma clara maioria dos pesquisados usa o inventário da loja para atender pedidos, e quase um terço espera que esse número aumente até 10% nos próximos cinco anos.
- Ásia-Pacífico: Praticamente todos os entrevistados consideram o comércio eletrônico como um dos fatores que impulsiona a necessidade de uma entrega mais rápida e esperam implantar a entrega no mesmo dia mais rápido que qualquer outra região. Consequentemente, quase metade deles consideram os drones como uma das tecnologias mais disruptivas.
- América Latina: 93% dos executivos concordaram que estão enfrentando uma pressão cada vez maior para reduzir o impacto ambiental do comércio eletrônico, causado pela dependência de sistemas que dependem de papel e o aumento no número de veículos de entrega.



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

Sede Ásia-Pacífico
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

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

Sede América Latina
+55 11 4130 8178
la.contacteme@zebra.com