



Gestión de aumentos imprevistos de la demanda con Zebra Prescriptive Analytics



Zebra
Prescriptive Analytics™
Powered by Zebra Savanna™

Gestión de aumentos imprevistos de la demanda con Zebra Prescriptive Analytics

Los comercios minoristas más exitosos entienden la importancia de prepararse para las situaciones imprevistas, sobre todo para las compras causadas por el pánico. Saben que la víspera de un temporal de nieve o en mitad de una crisis sanitaria no es momento de quedarse sin agua embotellada, palas para retirar nieve o artículos de limpieza en las zonas afectadas. Los clientes quieren tener la seguridad de que los comercios minoristas van a poder suministrar los productos que necesitan en el momento clave. De ahí la necesidad de que los establecimientos inviertan en tecnología que les permite atender a sus clientes incluso en periodos de aumento imprevisto de la demanda.

Muchos comercios minoristas utilizan Zebra Prescriptive Analytics, una metodología avanzada que analiza datos para determinar:

- **Qué** está sucediendo
- **Por qué** está sucediendo
- **Cuánto** afecta al negocio (€)
- **Qué** hacer para optimizar el resultado
- **Quién** debe resolverlo

Zebra Prescriptive Analytics analiza datos de retail mediante «patrones de comportamiento» o algoritmos para buscar comportamientos específicos de los datos que indican oportunidades de mejora. Dichos patrones identifican hasta los factores más pequeños que afectan a la disponibilidad del inventario e indican al personal correspondiente exactamente cómo debe responder a las circunstancias detectadas. Este flujo de trabajo permite corregir los problemas antes de que afecten gravemente a la capacidad del comercio minorista para atender a sus clientes.

A continuación figura una muestra de patrones de Zebra Prescriptive Analytics que las cadenas de retail han implementado para mantener la disponibilidad en las estanterías durante periodos de compras causadas por el pánico, ya sea como consecuencia de desastres naturales, crisis sanitarias u otros eventos:

Categorías de patrones de disponibilidad, ejecución de pedidos y personal

Los artículos más populares en riesgo de rotura de stock

Cuando se produce una rotura de stock, una opción es acelerar los nuevos pedidos —si la popularidad del artículo justifica el coste adicional. Esta categoría de patrones identifica la rotura de stock de artículos con ventas o importancia suficientes para justificar el gasto de una reposición exprés, el envío directo del fabricante u otra opción que permita atender la demanda. También calcula la cantidad ideal de la reposición exprés, teniendo en cuenta la disponibilidad de cada artículo en tiendas cercanas.

Estos patrones previenen las roturas de stock mediante funciones de detección de la demanda que comparan la ratio de stock en estanterías y en trastienda con la ratio de demanda para el envío del artículo. A veces es preciso modificar los valores de stock modelo y stock de seguridad de artículos cruciales. En el caso de artículos frescos u otros artículos perecederos con una vida útil limitada, estos patrones examinan diferentes tipos de comportamiento para determinar qué artículos tienen mayor potencial de rotura de stock. Su precisión contribuye a evitar aumentos en la cantidad de productos desaprovechados como resultado del exceso de pedidos o envíos.

Artículos populares con recogida fuera del establecimiento / BOPIS que deben apartarse

Los establecimientos suelen experimentar un aumento de los pedidos con recogida fuera del establecimiento o BOPIS durante periodos de compras causadas por el pánico como consecuencia de la aversión a las multitudes o de las normas impuestas por las autoridades sanitarias. Cada tienda debe equilibrar su inventario entre pedidos con recogida y compras presenciales regulares. Esta categoría de patrones identifica artículos especialmente populares para pedidos con recogida y, si procede, informa al personal adecuado de la cantidad de inventario que debe «identificar» (apartar) cada tienda para estos tipos de pedidos. Otra función crítica de estos patrones es la evaluación del rendimiento del personal de selección a partir de las sustituciones de artículos de cada empleado (lo que también contribuye a determinar la precisión del inventario), las devoluciones de los clientes, los rankings de comentarios en redes sociales, las reclamaciones, las quejas, etc.

Tiendas con velocidad de ventas inferior a la media

A los clientes no les importa desde dónde se ejecutan los pedidos con envío a domicilio con tal de que sean correctos y lleguen en el plazo comprometido en el momento de la transacción. Ante el aumento de los envíos a domicilio, las cadenas comerciales necesitan «externalizar» algunos de estos pedidos para aliviar la carga que soportan las tiendas con más actividad. Este patrón identifica las tiendas que disponen de los recursos necesarios para atender pedidos en las zonas correspondientes a las tiendas más saturadas, examinando para ello los niveles de personal, tráfico y disponibilidad en almacén.

Inventario fantasma de los productos claves/más populares

Cada producto cuenta en momentos de demanda elevada. No hay factor que dificulte más la gestión del inventario que el «síndrome del inventario fantasma», que provoca que el sistema de gestión de inventario indique incorrectamente que determinados artículos están disponibles. Esto es especialmente problemático para los clientes de BOPIS / con recogida en el exterior del establecimiento. Si un cliente pide un artículo, tras comprobar en la página web que está disponible, pero el empleado de selección no lo encuentra en la estantería o en la trastienda y lo sustituye por un artículo no deseado o lo cancela, puede que el cliente nunca vuelva a comprar en su tienda (ni en su página web), sobre todo si ha pagado un servicio de personal shopper o una tarifa de envío. Si el pedido solo se ha completado a medias, puede que tenga que realizar otro pedido para obtener los artículos.

Esta categoría de patrones combate el inventario fantasma avisando de los artículos populares cuyas ventas han caído a pesar de que (1) la tienda muestra inventario disponible en almacén, (2) históricamente las ventas del artículo han sido más altas y (3) otras tiendas muestran ventas normales del artículo. Posteriormente, avisa a un dependiente para que investigue y corrija la situación, ya se trate de un problema de trastienda, disponibilidad en estantería, planograma y/o colocación.

Cómo planificar el personal para cada tienda de la forma más eficiente posible

Esta categoría de patrones analiza el personal del comercio minorista y lo cruza con el tráfico medio de clientes y/o el índice de transacciones por tienda. Seguidamente, comprueba la información obtenida con diversos periodos de una misma tienda y de otras con comportamientos similares, y por último calcula la asignación más eficiente de personal por día, incluido el personal de selección de pedidos. Este cálculo también permite identificar tiendas que parecen tener exceso o falta de personal y da instrucciones al comercio minorista para que redistribuya al personal según corresponda. El patrón puede integrarse con el sistema de gestión de personal del comercio minorista, extrayendo datos de la planificación y analizándolos durante la detección con el fin de identificar desajustes y proporcionar acciones correctoras.



Categorías de patrones de fraude

Empleados cuyas actividades de compra cambian de forma inexplicable

En periodos de compras causadas por el pánico, los empleados del sector de retail pueden sustraer artículos muy demandados y revenderlos a un precio muy superior. Para que el producto esté disponible para los clientes que lo necesitan, este patrón alerta acerca de empleados cuyo gasto cambia inexplicablemente. Si el gasto de un empleado se reduce repentinamente 100 € a la semana, es posible que esté sustrayendo productos —sobre todo si hay gran demanda de los productos que ha dejado de comprar (por ejemplo, desinfectante de manos). El patrón envía toda esta información a un empleado de protección de activos y le da instrucciones para que inicie una investigación.

Dependientes que realizan muchas actividades de «alto riesgo»

Mantener la disponibilidad en las estanterías cuando la demanda es muy alta exige que los empleados cumplan plenamente las normas, sobre todo las que afectan a las operaciones de caja. Los comercios minoristas han implementado diversos patrones para alertar de empleados de caja con un índice elevado de actividades arriesgadas como las siguientes:

- Devoluciones sin justificante
- Transacciones con descuento para empleados
- Pagos
- Descuentos manuales
- Sustituciones de precios
- Pagos en metálico por tarjetas regalo

Esta categoría de patrones avisa a los equipos de protección de activos ante cualquier comportamiento sospechoso, enviando también grabaciones de las cámaras de seguridad del momento en que se producen los comportamientos para facilitar las investigaciones. Los patrones calculan continuamente las medias de referencia y se adaptan a los cambios automáticamente. Conocer «la nueva norma» contribuye a evitar falsos positivos.

Empleados de caja con una velocidad de escaneados por minuto/hora significativamente inferior a la media

El impacto del fraude cometido por los empleados se hace notar aún más cuando el inventario es escaso. Esta categoría de patrones identifica a empleados de caja cuya velocidad de escaneado por minuto (o por hora) es inferior al valor de referencia de empleados similares de sus tiendas y de otras. El comportamiento sugiere que el empleado de caja está regalando productos a familiares/amigos (sweethearting) y/u ocultando el código de barras de los artículos al pasarlos por el escáner (sliding), prácticas que se reflejan en la velocidad de escaneado.

Categorías de patrones de incumplimiento de normas

Empleados de caja/tiendas que infringen los límites de cantidad

Cuando el inventario de un producto es escaso, los comercios minoristas pueden restringir la cantidad que puede comprarse para maximizar la disponibilidad. Reconfigurar cada TPV para que reconozca los límites puede requerir semanas y, en ocasiones, ni siquiera es posible hacerlo. Por eso algunos comercios minoristas han implementado este patrón que alerta de empleados de caja o tiendas que infringen las restricciones de cantidad, dando aviso del incumplimiento al gerente correspondiente. Esto permite que la acción correctora se adopte más rápido.

Tiendas que desactivan las alarmas durante el horario de cierre impuesto por las autoridades

En situaciones de emergencia, los comercios minoristas deben asegurarse de que sus tiendas cumplen las restricciones de horario establecidas por las autoridades. Esta categoría de patrones integra y correlaciona los datos con soluciones de alarma para identificar tiendas que abren sin autorización durante periodos de cierre obligatorio. Además de para detectar el incumplimiento de estas normas, los comercios minoristas han utilizado estos patrones para detectar casos de fraude en la nómina, hurtos de empleados e infracciones de la normativa laboral.

Tiendas que no aplican el distanciamiento social

Las crisis sanitarias graves pueden hacer necesaria la imposición de medidas de «distanciamiento social», que exigen que todas las personas (también los clientes del sector de retail) mantengan entre sí una distancia determinada. Comparando los índices de transacciones por hora con los índices actuales, este patrón permite identificar a aquellos empleados de caja que no están aplicando este u otros protocolos sanitarios. Si un empleado de caja presenta un índice de transacciones superior y un tiempo muy breve entre transacciones, en comparación con transacciones similares realizadas en el pasado y las de otros empleados de caja de la misma tienda, es probable que no esté pidiendo a los clientes que se distancien. Otra posibilidad es que no esté desinfectando la caja, las manos, etc. entre operaciones conforme a lo establecido.

Personal de caja que realiza devoluciones incorrectas

Como precaución durante situaciones sanitarias sin precedentes como la originada por la COVID-19, los comercios minoristas pueden suspender las devoluciones para evitar contagios. Puesto que la reconfiguración de los TPV para prohibir las devoluciones requiere tiempo (en el caso de que resulte posible), este patrón alerta de aquellos empleados que procesan devoluciones mientras está pendiente el ajuste de los TPV. Al identificar a los infractores casi en tiempo real, los gerentes pueden intervenir antes de que la práctica continúe y aumente el riesgo.

Empleados de caja que venden sustancias controladas a menores

Para acelerar el proceso de caja durante periodos de mucha actividad, es posible que algunos empleados dejen de pedir el documento de identidad de los clientes antes de vender sustancias controladas. Si esta negligencia da lugar a que clientes menores de edad compren alcohol, tabaco u otros productos restringidos, el establecimiento puede enfrentarse a consecuencias graves. Esta categoría de patrones identifica dicho comportamiento alertando de aquellos empleados de caja que, durante la comprobación del documento de identidad, introducen su propia fecha de nacimiento para varios clientes en cada turno, cada semana, etc. La repetición sugiere que el empleado de caja no se está molestando en comprobar el documento de identidad y simplemente está introduciendo la misma fecha una y otra vez. Los clientes de Zebra Prescriptive Analytics han identificado las infracciones de miles de empleados de caja y han evitado elevadas sanciones potenciales mediante esta categoría de patrones.

Fuente: Zebra Prescriptive Analytics

Zebra Prescriptive Analytics™ utiliza detección de patrones y aprendizaje automático para identificar oportunidades que afectan a las ventas y a los márgenes. Esta potente solución analiza datos de retail y de CPG e identifica oportunidades de mejora en áreas claves, como la precisión y disponibilidad del inventario, la precisión de los precios, la eficiencia del personal, el cumplimiento de normas y la rentabilidad de las tiendas. Los clientes de Zebra Prescriptive Analytics típicamente logran un 2-5 % de aumento en las ventas, mejoran la experiencia del consumidor, aumentan su margen en 10-15 puntos básicos porcentuales y mejoran la productividad de los trabajadores en 6 meses.

Actúe a partir de sus datos de retail. Visite zebra.com/prescriptiveanalytics



Sede en NA y corporativa
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

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

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

Sede en Latinoamérica
+1 866 230 9494
la.contactme@zebra.com