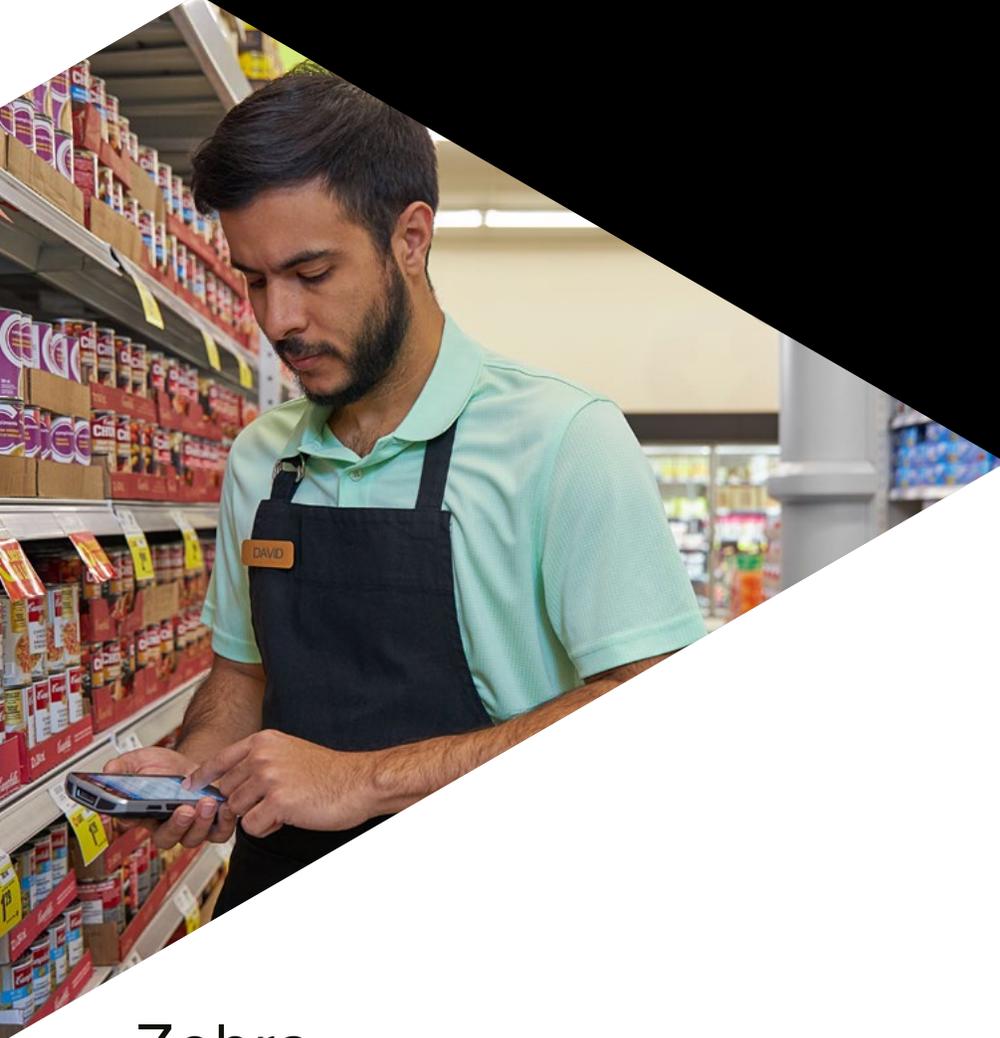




Administre picos de demanda inesperados con Zebra Prescriptive Analytics



Zebra
Prescriptive Analytics™
Con Zebra Savanna™

Administre picos de demanda inesperados con Zebra Prescriptive Analytics

Los comerciantes minoristas más exitosos del mercado conocen la importancia de prepararse para lo inesperado, en especial en tiempos donde abundan las llamadas “compras de pánico”, donde la gente acapara productos por miedo. Y saben que, cuando se acerca una tormenta de nieve o cuando se atraviesa una crisis de salud, no pueden quedarse sin suministros clave como agua embotellada, palas de nieve o suministros de limpieza en las áreas afectadas. Los clientes necesitan tener la seguridad de que los comercios podrán brindarles los productos que necesitan cuando más los necesitan. Por lo tanto, el sector minorista debe invertir en tecnología que le dé las herramientas necesarias para brindar el mejor servicio a sus clientes, incluso si hay picos de demanda inesperados.

Por eso, muchos comerciantes están adoptando Zebra Prescriptive Analytics, una metodología de analítica avanzada que permite analizar datos para determinar estos aspectos:

- **Qué** está pasando
- **Por qué** ocurre
- **Qué** impacto tiene en el negocio (en términos de impacto financiero)
- **Qué** hacer para optimizar el resultado
- **Quién** debería resolver la situación

Zebra Prescriptive Analytics analiza datos del comercio minorista a partir de “patrones de comportamiento”, o algoritmos que buscan, en los datos, comportamientos específicos que indiquen oportunidades de mejora. Estos patrones pueden identificar hasta los más mínimos factores que afectan la disponibilidad del inventario e indicarle a la persona encargada exactamente cómo responder ante la situación. Este flujo de trabajo permite corregir los problemas antes de que afecten severamente la capacidad del comerciante de dar servicio a sus clientes.

A continuación, se incluye una lista de ejemplos de patrones de Zebra Prescriptive Analytics que han utilizado los comerciantes para mantener la disponibilidad de inventario en los estantes en momentos de acaparamiento por miedo, ya sea a causa de un desastre natural, una crisis de salud pública u otros eventos:

Conjunto de patrones para monitorear la disponibilidad, las operaciones y el personal

Riesgo de desabastecimiento de los artículos más buscados

Cuando los artículos están fuera de existencias, una opción es acelerar la entrega de nuevos pedidos, si el artículo es tan buscado como para justificar el costo adicional. Este conjunto de patrones permite identificar artículos fuera de existencias con un volumen de venta o la importancia suficientes para justificar el gasto de acelerar el proceso de reabastecimiento, triangular el envío con el fabricante o adoptar otra opción para satisfacer la demanda. También permite calcular la cantidad ideal de artículos de demanda acelerada, en función de la disponibilidad de cada artículo en las tiendas cercanas.

Estos patrones evitan el desabastecimiento de productos mediante funcionalidades de análisis de la demanda, que comparan la relación entre los artículos en existencia en los estantes y en depósito con la demanda de pedidos para entrega. A veces, resulta necesario modificar los valores de inventario estándar y de inventario de respaldo de los artículos críticos. En el caso de productos agrícolas u otros artículos perecederos con una vida útil limitada, estos patrones analizan distintos tipos de comportamientos para determinar qué artículos corren el mayor riesgo de quedarse fuera de existencias. Además, su precisión ayuda a evitar picos de generación de desperdicios que se producirían si se piden o envían artículos en exceso.

Reserva de artículos en alta demanda para pedidos para retirar desde el vehículo/BOPIS

Es común que los comerciantes minoristas vean un aumento en los pedidos para retirar desde el vehículo o en modalidad BOPIS (comprar en línea y retirar en la tienda) en momentos donde crecen las compras de pánico para evitar las multitudes y/o no cumplir con medidas de salud pública. Cada tienda necesita encontrar un equilibrio en su inventario entre los artículos que se piden para retirar y los que están disponibles para la compra tradicional en tiendas. Este conjunto de patrones identifica qué artículos son los más buscados en los pedidos para retiro y les indica a las personas encargadas qué cantidad de artículos deberían separar y reservar para este tipo de pedidos. Además, otra característica clave de estos patrones es que permiten evaluar el desempeño del personal que arma los pedidos en función de las sustituciones de artículos que hacen (lo que también ayuda a determinar la precisión del inventario), las devoluciones de los clientes, las reseñas en redes sociales, los reclamos, las quejas y otros aspectos.

Tiendas con un ritmo de ventas más lento que el habitual

A los clientes no les importa dónde se arman los pedidos que hacen desde su casa siempre y cuando lleguen a tiempo y con los artículos correctos, según lo establecido en la transacción. Cuando los clientes comienzan a depender más de los servicios de entrega, es posible que los comerciantes minoristas tengan que “tercerizar” algunos de los pedidos para aliviar la presión de sus tiendas más ocupadas. Este patrón identifica qué tiendas tienen los recursos necesarios para cumplir con los pedidos en las zonas de las tiendas con mayor volumen de trabajo, en función de la cantidad de personal, el tráfico y la disponibilidad en tiempo real.

Inventario fantasma de los productos clave/más pedidos

En momentos de alta demanda, cada producto cuenta. Uno de los problemas que más dificulta la administración de inventario es el “síndrome del inventario fantasma”, que ocurre cuando el sistema de administración de inventario muestra falsas existencias de algunos artículos. Y este problema afecta especialmente a los clientes que hacen pedidos de modalidad BOPIS o para retirar desde el vehículo. Si un cliente pide un artículo porque ve que aparece “en existencia” en la tienda en línea, pero el personal que arma el pedido no puede encontrarlo en los estantes o en el depósito y sustituye el artículo por uno no deseado o lo cancela, es posible que ese cliente nunca vuelva a comprar en su tienda (física o en línea). Y esto se aplica, en particular, a los clientes que pagan por el servicio de un comprador personal o que pagan una tarifa de entrega. Si el pedido de ese cliente se completa parcialmente, es posible que el cliente tenga que pagar por otro pedido para obtener los artículos que buscaba.

Este conjunto de patrones ayuda a evitar el problema del inventario fantasma al alertar sobre artículos populares cuyas ventas han caído a pesar de que (1) la tienda muestra que hay inventario disponible en tiempo real, (2) el artículo ha tenido un gran volumen histórico de ventas y (3) las ventas de ese artículo se mantienen a un nivel normal en otras tiendas. Luego, se envía una alerta para que se investiguen y se solucionen los posibles problemas, ya sea que estén en el depósito, en disponibilidad en los estantes, en el planograma o en la ubicación.

Cómo asignar personal a cada tienda de forma más eficiente

Este conjunto de patrones analiza la disponibilidad de personal de los comercios minoristas y los compara con el tráfico promedio de clientes y/o la tasa de transacciones por tienda. Luego, verifica los resultados del análisis en función de distintos horarios dentro de cada tienda y de otras tiendas que muestran comportamientos similares y, por último, calcula la forma más eficiente de asignar personal por día, incluido el personal encargado de los pedidos para retirar. Gracias a este cálculo, también se pueden identificar tiendas que parecen tener más o menos personal del necesario, para que los comerciantes redistribuyan a los trabajadores según se necesite. El patrón se puede integrar con el sistema de gestión del personal del comercio para utilizar datos de planificación, analizarlos para identificar desajustes y orientar medidas correctivas.



Conjunto de patrones para monitorear fraudes

Empleados cuyas actividades de compra hayan cambiado inexplicablemente

Es posible que, durante los periodos de compras de pánico, los empleados roben artículos de alta demanda y los revendan en otro sitio con grandes márgenes de ganancia. Para garantizar que estos productos estén disponibles para los clientes que los necesitan, este conjunto de patrones genera alertas ante empleados cuyos gastos promedio cambian de manera inexplicable. Por ejemplo, si de repente los gastos en supermercado de un empleado se reducen en US\$ 100 a la semana, es posible que ese empleado esté robando, en especial, si los productos que ha dejado de comprar son productos en alta demanda (por ejemplo, desinfectante de manos). El patrón comunica toda esta información a un empleado de protección de activos, junto con la instrucción de iniciar una investigación.

Empleados que realizan actividades de “alto riesgo” en exceso

En los periodos de alta demanda, mantener la disponibilidad de los productos en la estantería requiere el pleno cumplimiento de los procesos por parte de los empleados, en especial en la zona de cajas. El sector de comercio minorista cuenta con una variedad de patrones que sirven para indicar cuando un cajero tiene un alto índice de actividades de riesgo:

- Devoluciones sin recibo
- Transacciones con descuento para empleados
- Retiros de efectivo
- Descuentos manuales
- Modificación manual de precios
- Canje de tarjetas de regalo

Este conjunto de patrones alerta a los equipos de protección de activos sobre cualquier comportamiento sospechoso y, además, les envía el material de CCTV correspondiente al momento del incidente para facilitar las investigaciones. Este patrón calcula continuamente parámetros promedio de referencia y se adapta de forma automática a los cambios. De esta manera, al conocer siempre los nuevos hábitos, se evitan falsos positivos.

Cajeros que, según las estadísticas, tienen un promedio significativamente bajo de escaneos por hora/minuto

Cuando hay escasez de inventario, el fraude de parte de los empleados es aún más serio. Este conjunto de patrones identifica a empleados que tienen tasas de escaneo por minuto (o por hora) menores a los valores de referencia de trabajadores en puestos similares en su tienda o en otras tiendas. Este tipo de comportamiento puede indicar que el cajero está regalando productos a amigos y familiares y/o tapando el código de barras al pasar el producto por el lector, lo que, en ambos casos, afecta su tasa de escaneo.

Conjunto de patrones para monitorear el cumplimiento normativo

Cajas/tiendas con violaciones a restricciones de cantidad

Cuando hay escasez de inventario, es posible que los comercios impongan restricciones a la cantidad de artículos que se pueden comprar para maximizar su disponibilidad. Reconfigurar cada punto de venta para que tome en cuenta estos límites puede tomar semanas y, a veces, ni siquiera es posible concretarlo. Por eso, los comercios han estado monitoreando este patrón para detectar cajas o tiendas que violan las restricciones y alertar al gerente correspondiente. Esto permite tomar medidas correctivas más pronto.

Tiendas que desactivan las alarmas durante un cierre total impuesto por el gobierno

En situaciones de emergencia, los comerciantes deben asegurarse de que las tiendas cumplan con las restricciones gubernamentales. Este conjunto de patrones integra y relaciona datos con soluciones de alarma para identificar las tiendas que abren sin autorización durante cierres totales obligatorios. Los comerciantes también usan estos patrones para descubrir posibles casos de fraude en la nómina, robo de empleados y violaciones a las leyes laborales.

Tiendas que no hacen cumplir el distanciamiento social

Ante crisis sanitarias graves, es posible que se deban implementar medidas de distanciamiento social, por las que los ciudadanos (incluidos los clientes de comercios minoristas) deben mantener cierta distancia entre sí. Al comparar las tasas de transacciones por hora con las tasas actuales, este patrón puede identificar cajas donde no se esté cumpliendo con esta medida o con otros protocolos sanitarios. Si una caja tiene una tasa de transacciones alta con poco tiempo entre una transacción y la siguiente— en comparación con promedios anteriores de esa misma caja y con otras cajas de la tienda—, es posible que el cajero no esté cumpliendo con las medidas de distanciamiento requeridas. También puede deberse a que el cajero no está desinfectando la caja o sus manos entre un cliente y otro, como se requiere en estos casos.

Cajas que realizan devoluciones no autorizadas

Como medida de precaución durante incidentes de salud pública, en especial con la COVID-19, los comercios pueden suspender las devoluciones, para evitar la propagación de la enfermedad. Como reconfigurar los puntos de venta para prohibir las devoluciones puede tomar tiempo (si acaso es posible), este patrón detecta a los empleados que procesan devoluciones mientras se realizan estos ajustes. Al identificar estas infracciones casi en tiempo real, los gerentes pueden intervenir antes de que la práctica continúe y aumente el riesgo de propagación.

Cajas que venden sustancias controladas a menores de edad

Para agilizar los procesos de pago en los momentos más ajetreados, puede suceder que el personal de cajas deje de verificar el documento de identidad de los compradores para la venta de sustancias controladas. Sin embargo, los comerciantes podrían tener graves consecuencias si esta práctica resulta en que menores de edad compren alcohol, tabaco o cualquier otro producto restringido. Este conjunto de patrones identifica este tipo de comportamiento al señalar cajas que, durante el proceso de verificación de identificación, ingresan la misma fecha de cumpleaños para múltiples clientes en un turno, en una semana, etc. Esta repetición puede ser un indicador de que el cajero no está ni siquiera revisando la identificación y, en cambio, simplemente ingresa la misma fecha una y otra vez. Los clientes que utilizan Zebra Prescriptive Analytics han logrado identificar a miles de empleados de caja que infringían las normas y, al aprovechar este conjunto de patrones, ahorraron millones de dólares en posibles multas.

Fuente: Zebra Prescriptive Analytics

Zebra Prescriptive Analytics™ aprovecha funciones de detección de patrones y machine learning para identificar oportunidades que impactan las ventas y los márgenes. Esta solución de analítica robusta analiza datos de comercios minoristas y de bienes de consumo para identificar oportunidades de mejora en áreas clave, como precisión y disponibilidad del inventario, precisión en los precios, eficiencia de la fuerza laboral, cumplimiento normativo y rentabilidad de las tiendas. En general, los clientes de Zebra Prescriptive Analytics notan un aumento de entre 2 y 5 % en las ventas, una mejor experiencia del cliente, una mejora de entre 10 y 15 % de puntos base del margen y una mejora en la productividad de la fuerza laboral en solo 6 meses.

Use sus datos comerciales para impulsar su negocio.
Visite zebra.com/prescriptiveanalytics



Sede principal corporativa
y de América del Norte
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

Sede principal
de Asia Pacífico
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

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

Sede principal
de América Latina
+1-866-230-9494
la.contactme@zebra.com