

3 Tips para que el Retail Omnicanal trabaje para usted

Estrategias para Abordar los
Principales Desafíos de la
Omnicanalidad

REFLEXIS



La Relevancia de la Omnicanalidad Hoy

Una estrategia omnicanal fuerte es cada vez más importante para seguir siendo competitivo en la industria de retail. Para el 2021, el 90% de los retailers planean haber implementado la compra en línea, recogida en tienda (BOPIS) y el 61% aseguran que el BOPIS y la compra en línea, devolución en tienda son fundamentales para sus estrategias omnicanal.

Esta tendencia es impulsada, en parte, por el comportamiento y las expectativas de los compradores; casi el 75% de los clientes de retail utilizan múltiples canales para comparar precios o buscar descuentos, y los clientes ahora esperan una entrega y un cumplimiento en la tienda más rápidos que nunca. Estas estrategias también benefician a las ventas: los clientes omnicanal gastan un 4% más en cada ocasión de compra en la tienda, y el 85% dice que realizan compras adicionales en la tienda mientras recogen sus pedidos en línea.



Gestionando la Complejidad Omnicanal

Sin embargo, gestionar la complejidad de estas iniciativas sigue siendo un desafío. Implementar una estrategia omnicanal expansiva significa reasignar mano de obra para manejar nuevas tareas en la tienda, gestionar un aumento en las comunicaciones y priorizar la distribución de tareas para integrar proyectos omnicanal en la carga de trabajo de los asociados de la tienda.

Sin adaptar la ejecución y las operaciones laborales en tienda para acomodar los nuevos servicios omnicanal, se corre el riesgo de generar ineficiencias que pueden reducir las ventas, aumentar la frustración y la rotación de los empleados, y dejar a los clientes decepcionados con los servicios omnicanal lentos y engorrosos.

Acá, 3 recomendaciones para transformar sus operaciones de retail y hacer que la omnicanalidad trabaje para usted:



1. Cree Procesos de Procesamiento de Pedidos más Eficientes

Cuando los clientes de retail realizan pedidos de BOPIS, existe la expectativa de que la recogida será simple y que no tendrán que esperar para recibir su pedido. Para cumplir con esta expectativa, las comunicaciones tienen que fluir de varios sistemas a los gerentes y empleados en tienda de manera rápida y efectiva.

Lograr esto es más difícil de lo que parece. ¿Saben los empleados en tienda que se debe alistar un pedido y llevarlo a la zona de recogida? ¿Saben los empleados en tienda cuándo los pedidos requieren asistencia adicional, como sacar un televisor grande o un equipo de sonido de la trastienda? Los traspies durante este proceso inevitablemente conducen a un mayor tiempo de espera para los clientes, lo que hace que se frustren y que haya menos probabilidades de que compren de manera repetida.

Para fomentar un proceso ágil de procesamiento de pedidos, la comunicación debe ser más rápida. Los empleados en tienda necesitan acceso móvil a soluciones que envíen alertas y notificaciones, informándoles cuándo llega un pedido y cuándo deben procesarlo.

Un sistema de gestión de tareas también ayuda a los empleados en tienda a priorizar y ejecutar el procesamiento de pedidos BOPIS. Las notas digitales dentro de la aplicación pueden dejarse para los empleados en tienda cuando necesitan una segunda o tercera persona para ayudar a alistar los pedidos y los gerentes de tienda pueden ser notificados instantáneamente cuando los pedidos se recogen y se llevan a la zona de entrega.

Todo esto hace que sea mucho más fácil enviar los pedidos a la zona de entrega de pedidos de manera oportuna.



2. Optimice la previsión y programación laboral

Los servicios omnicanal como pasillo sin fin, BOPIS y el envío desde la tienda requieren tiempo y recursos para funcionar adecuadamente. Los empleados en tienda deben adaptar el trabajo omnicanal a su ya ocupada rutina de tareas diarias. Sin tener en cuenta el tiempo que tardan en completarse estas nuevas tareas, este trabajo adicional podría significar comprometer otras actividades críticas, dejando las estanterías vacías o los clientes desatendidos.

La generación de horarios de trabajo desempeña un papel importante en la gestión de esta creciente carga de trabajo; sin embargo, es difícil dimensionar con precisión la carga de trabajo utilizando procesos de programación manual. Si bien los gerentes de tienda tienen cierto conocimiento sobre la frecuencia de los pedidos en línea o las devoluciones en la tienda, generalmente no cuentan con los recursos para pronosticar con precisión la carga de trabajo asociada. Como resultado, los horarios manuales a menudo son inexactos, dejan pedidos sin procesar o generan largas esperas para los clientes.

La automatización de la programación laboral ayuda a alinear los horarios con la carga de trabajo en tienda al eliminar las conjeturas y errores humanos. Las soluciones avanzadas que automatizan esta programación pueden analizar ventas anteriores, el tráfico y los datos de programación. Luego, utilizando inteligencia artificial, pueden sugerir cuántos empleados deben programarse para gestionar todo el trabajo en la tienda y omnicanal.

Estas soluciones también pueden clasificar y recomendar a los empleados en tienda a programar durante ciertos turnos, asegurando que siempre personal disponibles con el conjunto de habilidades adecuado para procesar los pedidos, ayudar en los pasillos y realizar otras tareas relacionadas con los servicios omnicanal. Todo esto se hace al tiempo que se garantiza que otras actividades importantes en la tienda, como la limpieza, la atención en cajas y el servicio al cliente, no queden en un segundo plano.

3. Mejore la Visibilidad de la Ejecución en Tienda

Lograr el éxito con las iniciativas omnicanal requiere más que simplemente brindar a los clientes un excelente servicio.

Los gerentes en tienda necesitan saber qué tan rápido se cumplen los pedidos de BOPIS, con qué frecuencia los clientes compran productos adicionales con éxito después de recibir un pedido en línea y otras métricas clave de desempeño. La visibilidad es clave para el éxito omnicanal; sin una visión de 360 grados en tiempo real sobre el desempeño de las iniciativas omnicanal, es imposible determinar dónde está teniendo éxito y realizar mejoras donde no se cumple.

Para evitar la falta de visibilidad, es esencial asegurarse de que haya un ciclo de retroalimentación para la finalización de tareas. Con la gestión de tareas en tiempo real en dispositivos móviles, los empleados en tienda pueden saber cuándo completan tareas omnicanal, enviando instantáneamente una notificación a los gerentes de tienda para informarles que los

pedidos de BOPIS se han completado y que se han procesado los pedidos de envío desde la tienda. Esto garantiza que los gerentes de tienda conozcan el estado de las iniciativas omnicanal en todo momento.

La implementación de una solución de analítica avanzada también ayuda a compilar y mostrar fácilmente las tasas de finalización de tareas para proyectos omnicanal, los tiempos de espera para el cumplimiento de BOPIS y otras estadísticas esenciales que proporcionan información sobre el desempeño de los servicios omnicanal. De esta manera, se obtiene una visión más detallada de cómo están funcionando las iniciativas omnicanal y se aprovechan los reportes para diseñar planes de acción para optimizar las actividades omnicanal.

Alcanzando el Éxito con Iniciativas Omnicanal

La implementación de nuevos servicios omnicanal es una tarea compleja, que impacta significativamente la ejecución y la programación laboral en tienda. La programación laboral debe modificarse para acomodar el nuevo trabajo relacionado con las iniciativas omnicanal; la comunicación debe ser más rápida e inmediata, y los empleados en tienda deben entender cómo integrar nuevas tareas y proyectos en su carga de trabajo diaria.

Para evitar ineficiencias en los servicios omnicanal, es esencial mejorar la comunicación, optimizar la generación de horarios y aumentar la visibilidad en toda la organización. Al hacerlo, los empleados en tienda pueden completar de manera eficiente las tareas relacionadas con las iniciativas omnicanal, y los gerentes de tienda tienen una visión inmediata de cómo están funcionando las iniciativas omnicanal. Esto también garantiza que los clientes puedan recibir pedidos de BOPIS, disfrutar los pasillos y devolver pedidos en línea sin demora ni frustración.



Acerca de Reflexis Systems, Inc.

La Plataforma de Operaciones en Tienda en Tiempo Real, basada en la Nube, de Reflexis le permite a los retailers:



Simplificar

las Operaciones en Tienda.



Optimizar

el Gasto Laboral.



Mejorar

la Ejecución en Tienda.

Reflexis es el proveedor líder de soluciones de operaciones en tienda en tiempo real que ha sido seleccionado por más de 250 retailers a nivel global para simplificar y mejorar la ejecución y operaciones en tienda y optimizar el gasto laboral.

La plataforma de trabajo en tiempo real Reflexis ONE ayuda a los retailers a impulsar la simplificación para las tiendas y mejorar la línea de visión para la Gerencia de Campo, lo que se traduce en importantes ahorros de tiempo, ejecución precisa y una experiencia superior para el cliente.

Reflexis: Libera el poder de sus empleados en tienda. Aprenda más en www.reflexisinc.com.

Contacte a Reflexis Systems, Inc.

Teléfono: +57 300 4174075

Correo electrónico: maria.salazar@reflexisinc.com

<http://www.reflexisinc.com/>

