

¿Dónde encaja la IA
en la estrategia de sus
Operaciones en Tienda?

REFLEXIS



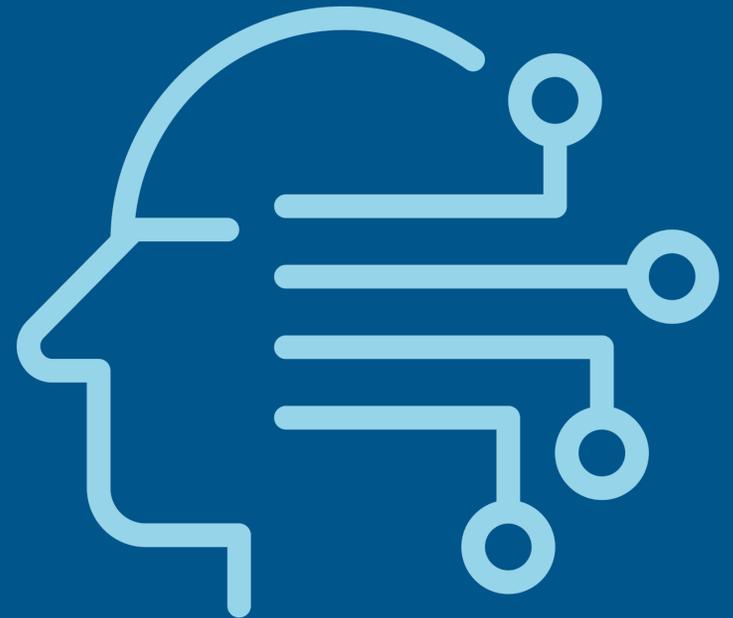
¿Dónde están las Oportunidades de Inteligencia Artificial en el Retail?

Los retailers tienen una larga lista de desafíos que enfrentar: mejorar el relacionamiento con los empleados, coordinar los servicios omnicanal, optimizar el espacio en las estanterías, potenciar los horarios de los empleados, entre otros. Para esa gran cantidad de desafíos, muchos retailers expertos están en la búsqueda de una única solución en la Inteligencia Artificial. Dejando a un lado el entusiasmo que genera, en realidad hay muchas áreas funcionales en las que la aplicación de tecnologías de IA generará beneficios operativos definitivos.

La Inteligencia Artificial y el Aprendizaje Automático se están convirtiendo rápidamente en una inversión prioritaria para los retailers. Con el 40% de los retailers que ya utilizan inteligencia artificial en cierta capacidad, y con la mayoría de los retailers que planean implementar tecnología de IA en el futuro cercano, aquellos que no tienen un plan de inversión para esta tecnología corren el riesgo de quedarse atrás de sus competidores.

Algunos retailers ya están encontrando lugares en su arsenal tecnológico para aprovechar la IA a nivel de tienda. Algunos están utilizando tecnologías de IA para obtener una instantánea más personalizada de sus clientes y predecir el comportamiento futuro de los mismos. Algunos han utilizado la IA para evaluar los datos de ventas en las tiendas, y aplicando tales hallazgos en determinar qué artículos almacenar y qué promociones implementar en ciertas tiendas. Otros retailers están utilizando estas tecnologías de IA para optimizar los precios mediante el análisis de datos históricos y la simulación de escenarios de precios.

Revisemos tres áreas potenciales en las operaciones en tienda donde la aplicación específica de IA generaría beneficios para la tienda, el empleado y el cliente:



1. Pronóstico y Programación de Horarios de Trabajo

Las soluciones de IA ayudan a los retailers a detectar estas anomalías y a designarlas como valores atípicos.

Desde incendios hasta huracanes y cortes de energía, los eventos inesperados pueden causar caídas y picos en las ventas, el tráfico, los horarios y otras métricas para los pronósticos de mano de obra y ventas. Incluso eventos más rutinarios como promociones especiales o trabajo fuera de la tienda, también pueden sesgar los pronósticos. Con los modelos de pronóstico tradicionales, puede ser difícil filtrar estas anomalías al crear proyecciones futuras, o al utilizarlas para pronosticar con mayor precisión eventos similares en el futuro.

Consideremos el caso de los supermercados en Houston durante la depresión tropical Imelda, que tuvo un impacto dramático en las ventas en las tiendas, con mayores ventas antes de la tormenta, pocas o ninguna durante la tormenta, y un aumento nuevamente después de que la tormenta terminó. Además, estos impactos no fueron uniformes. En las comunidades con más inundaciones, las tiendas tuvieron ventas limitadas por más tiempo e incluso muchas de ellas estaban inundadas. Para un retailer con operación a nivel nacional en Estados Unidos con tiendas en Houston, estos datos no son útiles para proyecciones de año a año, pronósticos a corto plazo o comparaciones de tiendas similares. Si se utilizan estos datos incorrectos en el futuro para generar pronósticos laborales, su inexactitud podría conducir a una peor experiencia del cliente y menores ventas.

Las soluciones de IA ayudan a los retailers a detectar estas anomalías y a designarlas como valores atípicos, ya sea sugiriendo pronósticos laborales más precisos basados en otros datos o incluso utilizando estos datos periféricos para pronosticar durante interrupciones similares. Esto genera horarios de trabajo mejores y más precisos.

2. Planificación de la Capacidad

Las soluciones de IA pueden sugerir cuántos empleados deberían contratarse, en qué departamentos necesitan trabajar y cuál debe ser su disponibilidad para administrar la carga de trabajo proyectada y maximizar las ventas durante dicha temporada.

¿Cómo saber cuántos empleados se necesitarán para la temporada navideña? Existen tantas variables que influyen en la planificación de la capacidad durante esta época, desde la disponibilidad de los empleados hasta las promociones y las fluctuaciones en el tráfico de clientes, que coordinar el personal de vacaciones con la carga de trabajo de la tienda, puede ser increíblemente difícil.

Y este es el momento en que las apuestas son más altas: los errores en la planificación correcta del personal durante la temporada de navidad, pueden abrumar rápidamente a los empleados de su tienda y costarle millones en ventas. Es esencial que los retailers obtengan una visión inteligente de sus necesidades de personal durante este periodo para maximizar las ganancias y proporcionar una excelente experiencia al cliente.

Las soluciones que utilizan tecnologías de IA son las más adecuadas para manejar este desafío. Al analizar las ventas anteriores y los datos de programación de horarios de trabajo durante temporadas similares, así como los datos actuales sobre el rendimiento y la disponibilidad de los empleados, las soluciones de Inteligencia Artificial pueden ayudarlo a comprender mejor los requisitos de personal para tal periodo. Las soluciones de IA pueden sugerir cuántos empleados deberían contratarse, en qué departamentos necesitan trabajar y cuál debe ser su disponibilidad para administrar la carga de trabajo proyectada y maximizar las ventas durante dicha temporada.

3. Comportamiento y Desempeño del Empleado

Con las tecnologías de Inteligencia Artificial, los datos operativos y de empleados pueden analizarse en tiempo real.

Todos los retailers deben lidiar con ausencias no planificadas. Si bien el efecto de estas ausencias a veces puede ser menor, pueden dejar una tienda con poco personal durante los períodos críticos de ventas, lo que disminuye las ventas en momentos importantes. Por sí mismos, los gerentes de tienda están limitados para resolver este problema. Pueden revisar los registros de ausencia para saber quién lo hace con frecuencia, pero, aun así, es muy difícil sacar conclusiones útiles simplemente observando los datos.

Con las tecnologías de Inteligencia Artificial, los datos operativos y de empleados pueden analizarse en tiempo real, compararse con otras tiendas para identificar tendencias, y evaluarse cada día para determinar qué días y qué turnos tienen un alto riesgo de ausencia no planificada. Una vez que se haya establecido, las soluciones basadas en IA pueden sugerir que los gerentes de tienda programen empleados adicionales o pregunten a los empleados si podrían estar disponibles para esos turnos, minimizando el riesgo que las ausencias no planificadas representen para sus ventas y la moral de los empleados. La IA también puede recomendar dónde y cuándo se necesitan más empleados, ubicándolos en los departamentos donde serían más beneficiosos en los momentos más críticos, para maximizar las ventas.

Resumen

La Inteligencia Artificial tiene aplicaciones específicas dentro de las operaciones en tienda y su aplicación adecuada junto con el Aprendizaje Automático (Machine Learning) a desafíos específicos de las operaciones en tienda, puede generar grandes beneficios. Con las soluciones de IA es posible comprender mejor los datos recopilados y tomar decisiones más informadas, agilizar la ejecución de la tienda y optimizar las decisiones laborales.

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 280 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: +52 55 4170-3922

Fax: +1 (781) 493-3999

Correo electrónico: maria.salazar@reflexisinc.com

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