



Transformación de la gestión del inventario

Mejorar la visibilidad, la productividad, las ventas y el servicio al cliente

La visibilidad del inventario tanto en la trastienda como en la tienda —conocer en tiempo real dónde se encuentra un producto, cuántas unidades hay y cuál es su precio de venta— siempre ha dado la medida exacta de la salud de una empresa de *retail*. Dicha visibilidad es hoy aún más perentoria para las operaciones de *retail*. El ecosistema de compras es ahora mucho más complejo, lo que aumenta la probabilidad de error y pone en riesgo la satisfacción del cliente.

Aunque la falta de inventario en las estanterías de las tiendas no es un problema nuevo en *retail*, los consumidores exigentes, que disfrutaban de la gran variedad de opciones disponibles *online*, cada vez la toleran menos. Si a ello sumamos el número creciente de consumidores que optan por comprar *online* y recoger en una tienda, la necesidad de contar con un inventario preciso ha crecido exponencialmente.

Los consumidores están comprando a través de los canales digital y físico y los comercios minoristas están fomentando dicho comportamiento con el despliegue acelerado de programas de compra *online* y recogida en tienda (*buy online, pick up in-store*: BOPIS) y variantes como la compra *online* con devolución en tienda. Los comercios minoristas siguen experimentando los problemas de unos sistemas de gestión de inventario anticuados que no ofrecen una vista única del *stock* de la empresa, así como de los pedidos *online*, en un momento puntual.

Los comercios minoristas más avanzados están invirtiendo en soluciones tecnológicas de gestión de inventario para llevar la visibilidad a cotas sin precedentes e impulsar la precisión del *stock*, aumentando al mismo tiempo las ventas y la fidelidad de los clientes.



Se estima que las situaciones de *stock* agotado cuestan a los comercios minoristas **634.000 millones de dólares** al año.¹

¹ IHL Group, *Retailers and The Ghost Economy: \$175 Trillion Reasons to be Afraid*, mayo de 2015.

Superar los retos que plantea el inventario

Ante la complejidad del panorama multicanal, los comercios minoristas están comprobando que sus procesos de gestión de inventario necesitan una puesta al día. Los antiguos sistemas manuales, ahora obsoletos, no solo reducen la productividad del trabajador, sino que ocasionan situaciones de *stock* agotado, exceso de *stock*, pérdida de ingresos por devoluciones y exposición incorrecta de productos que impide que los clientes y los dependientes encuentren la mercancía. Estos problemas no hacen sino agravarse con la armonización de los procesos de compra en tienda y *online*.



Habilitar *click & collect* (compra *online* con recogida en tienda)

Las expectativas que los clientes tienen del proceso *click & collect* son altísimas, ya que un 59 % de ellos espera que su pedido *online* esté listo para recoger en una tienda en un plazo de una hora desde el momento de la compra.² Mediante la utilización de ordenadores móviles de mano, lectores RFID y escáneres, los dependientes pueden crear transacciones armonizadas para el actual cliente multicanal, localizando y seleccionando fácilmente los productos de las estanterías, recibiendo *stock* de un centro de distribución y preparando rápidamente la mercancía para que la recoja el cliente.



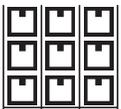
Aumento de la visibilidad del inventario

Una circunstancia tristemente habitual: el dependiente no localiza un artículo que se supone que está en *stock*. Ello no debe sorprendernos si tenemos en cuenta que los comercios minoristas tienen visibilidad de aproximadamente un 60 % de su inventario, un porcentaje a todas luces insuficiente.³ Este problema empeora la satisfacción del cliente y la productividad del trabajador. Los comercios minoristas más avezados están dotando a sus dependientes de herramientas móviles reforzadas para impulsar la visibilidad del inventario y ofrecer al cliente una nueva dimensión de servicio, mayor velocidad y soluciones de compra más ricas.



Reducción de las situaciones de *stock* agotado

Las estanterías vacías cuestan a los comercios minoristas miles de millones de dólares al año, lo que deteriora la imagen de marca y pone en peligro la fidelidad de los clientes. Cuando un consumidor experimenta repetidas veces situaciones de falta de inventario en un establecimiento, opta por renunciar a la compra o incluso por comprar a un competidor. Los ordenadores móviles y dispositivos RFID brindan a los dependientes de las tiendas una información valiosa, además de permitirles escanear estanterías, consultar el estado del inventario y reponer rápidamente la mercancía agotada.



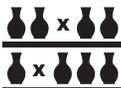
Mejora de la gestión del exceso de *stock*

El coste del *stock* excesivo puede dañar las ventas, ya que los comercios gastan en mercancía que no se va a vender. Las tecnologías de captura de datos y RFID ayudan a los comercios minoristas a optimizar los niveles de inventario, a mejorar el uso del valioso espacio comercial, a evitar las reducciones de precios y a reducir el riesgo de obsolescencia de los productos, ya sea por tecnología anticuada, prendas pasadas de moda o alimentos caducados.



Agilización de las devoluciones

El crecimiento de las compras *online* y los programas *click & collect* viene acompañado de un aumento de las devoluciones de productos, lo que puede suponer una sangría para los beneficios del comercio minorista. Mediante la inversión en soluciones de informática móvil, los comercios minoristas pueden reincorporar rápidamente los productos al inventario y volver a ponerlos a la venta.



Eliminar la exposición incorrecta de productos

Los comercios minoristas no pueden vender lo que no tienen ni lo que el cliente no ve. Los procesos de estocaje manual entrañan el riesgo de que la exposición que el comercio minorista hace de los productos sea incorrecta e incompleta, lo que ocasiona la pérdida de ventas, un aspecto poco atractivo del espacio comercial y el deterioro de las relaciones con los proveedores. Mediante el uso de RFID y de ordenadores móviles, que pueden incluir realidad aumentada, los comercios minoristas pueden lograr el cumplimiento de los planogramas.

² Forrester, *European Consumer Technographics Retail Survey*, 2015. ³ Auburn University RFID Lab, *Key Considerations for RFID Pilots and Deployments*.

Zebra tiene la solución para usted

Ahora es más importante que nunca conocer dónde se encuentra el inventario en un momento determinado. Los comercios minoristas se ven obligados a lidiar con un ecosistema de una complejidad sin precedentes en el que los clientes compran de manera armonizada tanto en tiendas *online* como físicas las 24 horas del día. Para competir mejor, los comercios minoristas están adoptando soluciones tecnológicas de gestión de inventario que proporcionan respuestas en tiempo real a las eternas y cruciales preguntas de *retail*. Con independencia de la escala de sus operaciones de *retail*, Zebra puede personalizar para usted la solución tecnológica adecuada.

Los fundamentos de la gestión de inventario



Ordenadores móviles de mano

Los ordenadores móviles de Zebra brindan al personal de *retail* —ya sean trabajadores de almacén o dependientes— una visibilidad en tiempo que mejora el aprovechamiento del inventario, simplifica el proceso *click & collect*, reduce las situaciones de *stock* agotado y sistematiza el proceso de devoluciones.

- Diseño intuitivo de la interfaz de usuario
- Batería de larga duración
- Conectividad segura para voz y mensajes
- Tecnología de sensores interactivos



Escáneres de mano RFID y lectores RFID

Los comercios minoristas pueden alcanzar nuevas cotas en la precisión del inventario con escáneres de mano y lectores fijos RFID. Gracias al rendimiento fiable, largo alcance y ubicación a nivel de artículos que estos proporcionan, los comercios minoristas pueden realizar recuentos de inventario más frecuentes y precisos para gestionar mejor el inventario en la tienda, en la trastienda y en el centro de distribución.

Escáneres RFID de mano:

- Configuraciones flexibles
- Escaneado RFID y de códigos de barras 1D/2D
- Resistentes, fiables y ergonómicos

Lectores RFID:

- No se requieren conexiones por cable
- Implementación y gestión sencillas
- Mantenga una trazabilidad precisa de grandes volúmenes de cajas, palets y artículos con identificadores RFID

Escáneres de mano

Los escáneres de mano de primera calidad que ofrece Zebra resultan esenciales para controlar y gestionar el inventario de un comercio minorista desde la cadena de suministro hasta el punto de venta. Gracias a sus insuperables prestaciones de captura de datos, los escáneres de Zebra permiten leer con precisión cualquier código de barras, incluso si está dañado, rasgado o mal impreso, ya sean códigos de barras 1D, 2D, GS1 o de alta densidad y con independencia de si el soporte es papel o plástico, si se encuentran bajo retractilado o se muestran en la pantalla de un dispositivo móvil.

- Escanee varios códigos de barras pulsando el disparador una sola vez
- Escanee más rápido, a mayor distancia y de forma más inteligente
- Przm Intelligent Imaging
- Multi-Code Data Formatting



Impresoras portátiles

Las impresoras portátiles de Zebra, muy fáciles de usar, ayudan a los comercios minoristas a imprimir o sustituir códigos de barras dañados o ilegibles o identificadores RFID en el momento y el lugar en el que sean necesarios.

- Fiabilidad y resistencia que brindan máxima disponibilidad
- Múltiples tipos y tamaños de material
- Intuitivas y fáciles de utilizar y gestionar
- Tamaño compacto y peso ligero que facilitan su transporte



Software y soporte

Servicios de soporte Zebra OneCare

Los servicios OneCare garantizan que los dispositivos Zebra alcancen máximos niveles de disponibilidad y rendimiento. Hay varios niveles de servicio disponibles para atender sus requisitos específicos y proteger su inversión operativa.



Inventario autodirigido

La solución de inventario autodirigido de Zebra ofrece una precisión del 98 % y proporciona todo lo necesario para realizar el inventario y recuentos de ciclos en la tienda de manera fácil, rentable y sin la intervención de terceros. Zebra ofrece la mejor tecnología de escaneo móvil con los archivos de inventario de la empresa ya cargados —incluidas las referencias de cada categoría de mercancía— para mejorar la precisión del escaneo y reducir el tiempo de lectura de cada escaneo.



SmartLens

SmartLens, con sus sensores para múltiples tecnologías, su motor de análisis de datos y sus paneles de control eminentemente gráficos, permite a los comercios minoristas ver el recuento total de artículos de una determinada categoría o departamento; brinda información predictiva que posibilita la reposición puntual de la mercancía en todas las tiendas o en una tienda concreta; detalla las métricas de exceso de *stock* y permite a los dependientes procesar rápidamente pedidos *online* para recogida en tienda, entre otras muchas posibilidades. SmartLens garantiza que la empresa tenga a su disposición la información adecuada para mantener en *stock* y disponibles en todo momento los artículos que los clientes desean.



Independent Software Vendors (ISV)

La red global de ISV de Zebra ofrece aplicaciones innovadoras desarrolladas para funcionar con los dispositivos y sistemas de Zebra. Los ISV pueden ayudar a las empresas a identificar las mejores aplicaciones para necesidades individuales, así como desarrollar soluciones personalizadas que atiendan necesidades específicas.



Funciones creadas ex profeso

Sistema operativo Android

Zebra cuenta con la gama más amplia de dispositivos Android optimizados para la empresa, diseñados específicamente para aumentar la movilidad y la productividad de su empresa.

Mobility Extensions

La tecnología Mx, exclusiva de Zebra, está incorporada en cada dispositivo, lo que significa que la seguridad de Android está especialmente fortalecida para su uso en los entornos de *retail* más exigentes.

Aplicaciones de productividad

Ayude a los comercios a aumentar la productividad y la visibilidad del inventario.

Mobility DNA

Conjunto de aplicaciones seguras y fáciles de utilizar desarrolladas por Zebra para los entornos de *retail*.

Para obtener más información acerca de cómo Zebra puede ayudarle a racionalizar sus procesos de gestión de inventario y ponerlos al servicio de las operaciones, visite www.zebra.com/grocery



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
+1 847 955 2283
la.contactme@zebra.com