

# OPTIMIZACIÓN DEL STOCK Y EL SUMINISTRO EN LA TIENDA CON RFID

La integración de la tecnología RFID con el stock y el suministro en la tienda permite a los comercios minoristas ofrecer opciones de suministro flexibles y fiables que responden a las expectativas de los clientes actuales y mejoran a la vez la rentabilidad.

Los consumidores esperan poder pasar de la web a la tienda y del centro de atención a cliente al autoservicio disfrutando de una experiencia cómoda, ágil y satisfactoria con independencia del canal de venta minorista que utilicen. También esperan contar con información sobre la disponibilidad de productos y opciones de suministro flexibles que se adapten a su ajetreado estilo de vida, tanto si compran en línea con una vista del stock de la tienda local como si optan por recoger en la tienda los pedidos realizados a través de Internet o si eligen una entrega en el mismo día para responder a una necesidad inmediata. La demanda de suministro flexible está creciendo: los pedidos de compra en línea con recogida en la tienda (BOPIS) aumentaron un 47 % en las navidades de 2018 (del 1 de noviembre al 19 de diciembre) en Estados Unidos en comparación con el mismo periodo del año anterior<sup>1</sup>.

A medida que aumenta entre los clientes la demanda de flexibilidad y comodidad, los minoristas buscan nuevas formas de optimizar sus activos para responder a las crecientes expectativas de los consumidores. Transformar las tiendas en centros de suministro para ofrecer opciones de compra online con recogida en tienda (BOPIS) y envío desde la tienda es una de las maniobras estratégicas que los minoristas están llevando a cabo para hacer frente a la demanda.

Para los clientes, el suministro desde la tienda es una excelente propuesta de valor. Para los comercios minoristas, sin embargo, supone incrementar la complejidad del negocio y el riesgo potencial. Las tiendas y el personal que trabaja en ellas no se equiparon inicialmente para funcionar como centros de suministro. Los diseños y el stock de las tiendas no están optimizados para el suministro, como sí ocurre en los almacenes. Los empleados de las tiendas no tienen la formación adecuada para preparar pedidos, a diferencia del personal del almacén. Para los comercios minoristas, el riesgo es que la tienda no pueda responder a las demandas de suministro del comercio digital y atender a la vez a los compradores que la visitan, lo que podría degradar el servicio al cliente y reducir la satisfacción de los consumidores. Además, se exponen a diluir los márgenes si las operaciones de suministro desde la tienda aumentan sus costos.

A medida que opciones de suministro de pedidos flexibles, como el envío desde la tienda, aumentan, los vendedores deben intentar reforzar las operaciones de las tiendas para asegurarse de que estas pueden cumplir los compromisos adquiridos con los clientes de un modo rentable. Mejorar las capacidades de estocaje y suministro de las tiendas para ayudar a los establecimientos a suministrar de un modo más exacto y eficiente los pedidos en línea es esencial para garantizar la satisfacción de los clientes y proteger los márgenes.

## LA OPORTUNIDAD DE RFID

Al recurrir al stock de las tiendas y no solo al de los centros de distribución para el suministro de los pedidos realizados online, los minoristas estarán preparados para satisfacer las expectativas de comodidad e inmediatez de los consumidores y podrán

Ante el crecimiento continuo de las ventas online, los vendedores minoristas necesitan contar con operaciones de tienda precisas, fiables y eficientes para proporcionar alternativas como la compra en línea con recogida en tienda o el envío desde la tienda.

reducir a la vez la decepción y las ventas perdidas provocadas por la falta de existencias. La clave para ofrecer diversas opciones de suministro en las tiendas es tener visibilidad en tiempo casi real de la disponibilidad y la ubicación exacta del stock del establecimiento. Con esa información, los comercios podrán ofrecer a los clientes con confianza opciones de suministro como la recogida de pedidos en la tienda a horas concretas o las entregas en el mismo día.

Además, una información puntual y exacta sobre el stock se puede usar para optimizar los procesos de preparación de pedidos en las tiendas, lo que permitirá a los empleados encontrar, seleccionar y preparar los pedidos con un nivel de exactitud y de eficiencia que reducirá los costos operativos y garantizará el cumplimiento de los compromisos de nivel de servicio. ¿Cómo pueden lograr los minoristas tener la información exacta del stock en la tienda que se necesita para gestionar de un modo eficaz y eficiente el suministro desde el establecimiento?

La identificación mediante radiofrecuencia (RFID, Radio Frequency Identification) ofrece visibilidad del stock en tiempo casi real y con un alto grado de precisión, además de mejorar el suministro de pedidos. Un estudio realizado por el RFID Lab de Auburn University descubrió que los minoristas que usaban tecnología RFID para optimizar la gestión del stock y conciliar los envíos de productos lograban obtener una precisión del 99,9 % en los pedidos<sup>2</sup>.

Imagine un entorno de tienda en el que sea posible hacer un seguimiento automático de todos los artículos del stock en cualquier punto de la tienda y en el que el stock se muestre directamente en los sistemas de venta del minorista con el fin de garantizar que se ofrece al cliente una información precisa sobre la fecha y la hora de la recogida en la tienda o de la entrega en el mismo día. Imagine además que se puede aprovechar esta visibilidad del stock para proporcionar a los empleados vistas instantáneas de la ubicación de los artículos con el fin de simplificar y acelerar la búsqueda del producto disponible y la preparación de los pedidos para el suministro. Pues ya no hace falta que lo imagine.

## MANHATTAN STORE INVENTORY AND STORE FULFILMENT CON RFID

Ahora, los datos de RFID están totalmente integrados en Manhattan Store Inventory and Fulfillment (SIF) para permitir su uso con el fin de mejorar la exactitud de la disponibilidad del stock en la tienda y la fiabilidad y la eficiencia de los procesos de suministro de la tienda. Mediante la integración nativa de los datos de RFID, Manhattan prepara a los comerciantes para mejorar el rendimiento del suministro desde la tienda.

Los lectores de RFID fijos montados en el establecimiento que leen y localizan continuamente el stock con la ayuda de etiquetas RFID permiten a los vendedores gestionar la variabilidad del stock en la tienda. Con una solución como esta, el stock se puede localizar en cualquier punto del establecimiento y en cualquier momento incluso si se mueve, como ocurriría con una prenda que se ha quedado tirada en el suelo del probador. La solución Manhattan SIF se integra con las soluciones de IoT de la tienda, como los sensores RFID y las soluciones de software, para recibir los

datos sobre el stock con las etiquetas RFID. Manhattan gestiona los datos de código electrónico de producto (EPC, Electronic Product Code) junto con los datos de ubicación correspondientes (coordenadas x, y) para ofrecer a los minoristas vistas muy precisas de la disponibilidad del stock en ubicaciones concretas de la tienda casi en tiempo real. Con esta solución, los procesos de estocaje y de suministro en la tienda se simplifican y se optimizan de muchas formas:

**Ofertas precisas:** con los datos de stock en la tienda mejorados con RFID, Manhattan Order Management ayuda a los minoristas a ofrecer una visión más puntual y precisa de la disponibilidad de productos para los canales de comercio, lo que mejora el rendimiento de las ventas.

**Mejora del servicio al cliente:** Manhattan Store Inventory con datos de RFID ayuda a los empleados a encontrar el stock de la tienda a través de un mapa del establecimiento en cualquier dispositivo móvil. Esta representación visual del stock reduce el tiempo y el esfuerzo requeridos para buscar productos, con la consiguiente mejora del servicio.

**Preparación de pedidos eficiente:** al aprovechar los datos de estocaje en la tienda mejorados con RFID, Manhattan Store Fulfillment ofrece una representación visual de la ruta de preparación de pedidos que los empleados pueden consultar en su dispositivo móvil. Muestra el punto inicial de la preparación y todas las ubicaciones que se deben recorrer. La ruta de preparación óptima para los empleados se genera en tiempo real y tiene en cuenta varios factores, incluidos la ubicación de los productos, la ubicación del empleado (es decir, el punto de inicio), la distancia que se debe recorrer, etc., lo que ayuda a ahorrar tiempo y a mejorar la precisión de la preparación del pedido.

## CUMPLIR LA PROMESA OMNICANAL

Una experiencia de cliente satisfactoria finaliza cuando el cliente ha adquirido todo su pedido cuando y donde quería. Los minoristas con tiendas físicas y presencia en línea pueden usar sus establecimientos como centros de suministro de una forma rentable para responder a las demandas crecientes de los consumidores en cuanto a comodidad e inmediatez. Dar respuesta a estas demandas no es fácil. Sin embargo, si el stock y el suministro en la tienda se usan bien, las complicaciones se reducen y los minoristas tienen la oportunidad de cumplir sus compromisos de venta omnicanal en todo momento y en cualquier lugar.

La solución Manhattan Store Inventory and Fulfillment mejorada con datos RFID puede ayudar a optimizar el stock y el suministro en la tienda para cumplir la promesa omnicanal de manera rentable.

### Para obtener información adicional

Para obtener información adicional sobre Manhattan Store Inventory and Fulfillment escriba para [latam@manh.com](mailto:latam@manh.com)

<sup>1</sup> (Enero de 2019) "Adobe Digital Insights Holiday Recap 2018".

<sup>2</sup> Auburn University RFID Lab Studies, Proyecto Zipper (Fase 1).