

# [ RETAIL VANGUARD ]

Pas Tomasiello \*



## El futuro del comercio electrónico: *Últimas tendencias y su impacto en el cumplimiento de pedidos en línea y omnicanal*

Para las cadenas de suministro minorista, los principales desafíos están impulsando el desarrollo de nuevas e innovadoras soluciones, escalables y modulares, para el manejo de materiales y cumplimiento de pedidos que permitan un procesamiento rápido, preciso y rentable, para llevar al sector minorista a un nivel altamente competitivo. He aquí las alternativas.

**E**l auge del comercio electrónico ha hecho que las compras se completen, desde el encargo de la distribución de la leche hasta la tienda de comestibles, el mega centro comercial y ahora de vuelta al servicio de entrega de compras en línea.

Los australianos gastaron un récord de 21.65 mil millones en línea en el año hasta diciembre de 2016, un 10.4% año con año según el Índice de ventas minoristas en línea del National Australia Bank (NAB). Las ventas locales continúan dominando, con un 81% del gasto total en línea controlado por minoristas nacionales, aunque es probable que esto cambie drásticamente una vez que Amazon llegue a estos costos.

Como resultado del aumento del comercio electrónico, un consumidor tiene el control del mundo minorista, todo desde su teléfono inteligente o reloj. Con el centro comercial en la palma de su mano, todo lo que ne-

cesitan los consumidores de hoy en día son golpes con los dedos, en lugar de pasos, para acceder a una mejor información de productos y precios, y para comparar una gama de tiendas.

A pesar de la creciente popularidad de las compras en línea, las tiendas minoristas siguen siendo importantes en Australia, creando un cambio hacia el comportamiento omnicanal y siguiendo los pasos de los consumidores en los Estados Unidos que, a decir de telstraglobal.com -en su sección The Personal Supply Chain- investigan en línea y compran en tienda (88%), buscan productos en las tiendas antes de comprar en línea (73%) y encuentran muy útil poder devolver los productos a una ubicación física, así como acceder a la información de stock del minorista en línea y recibir un mensaje de texto que les informe qué productos se entregarán y en cuántos minutos.

Está claro para los minoristas en Australia que deben adaptarse a las crecientes expectativas de los consumidores. El 49% de los ejecutivos creen que los clientes cambiarán de marca debido a una mala experiencia del cliente, y esto está respaldado por cifras que muestran que el 89% de los clientes ya han cambiado de marca debido a una mala experiencia del cliente. Los minoristas deben atender al consumidor comprometido y desarrollar las capacidades para satisfacer sus demandas respecto a lo que desean, dónde lo desean, cuándo lo desean y el precio que están dispuestos a pagar.

### EL DESAFÍO OMNICANAL PARA LAS CADENAS DE SUMINISTRO

Como resultado del crecimiento y la creciente importancia del comercio electrónico, las empresas han tenido que revisar su enfoque para el cumplimiento de pedidos. Con la mayoría de las compras en línea para pequeñas cantidades de productos -a menudo artículos individuales-, se requiere un enfoque rentable y eficiente para seleccionar artículos, procesar pedidos de manera rentable y cumplir con los plazos de entrega exigentes. Las expectativas de alto nivel de servicio y el alto costo de rectificar errores y procesar las devoluciones, significa que el cumplimiento rápido y preciso de los pedidos es crítico.

De admitir el comercio omnicanal, las cadenas de suministro minorista se enfrentan a desafíos como: los costos de cumplimiento de pedidos, presión de margen, proliferación de SKU, devoluciones, velocidad de procesamiento de pedidos, precisión de procesamiento de pedidos, red disponible y visibilidad de inventario. Estos desafíos están impulsando el desarrollo de nuevas e innovadoras



soluciones, escalables y modulares, para el manejo de materiales y cumplimiento de pedidos que permitan un procesamiento rápido, preciso y rentable de los pedidos, lo cual es sumamente importante en el sector minorista altamente competitivo.

### SOLUCIONES OMNICANAL

**Persona-a-Artículos (Person-to-Goods).** Se trata de una selección discreta de pedidos en bolsas, cartones u otros contenedores en un carrito o pallet. Dependiendo de los volúmenes involucrados, la recolección puede ser dirigida por RF, voz o por medio de pantallas *pick-to-light*, con el escaneo de productos y pedidos, minimizando la posibilidad de errores. PTG es una solución rentable para recoger cantidades relativamente pequeñas de pedidos discretos, y se puede ampliar fácilmente. Proporciona niveles de productividad razonables para el recolector, normalmente entre 80 y 120 artículos por hora.

**Persona-a-Artículos con Recolección en Lotes (Person-to-Goods with Batch Picking).** Los niveles de productividad pueden incrementarse significativamente, seleccionando por lotes los productos individuales requeridos para pedidos múltiples, y al mismo tiempo, a un carrito o pallet. Los artículos seleccionados por lotes pueden clasificarse de manera

eficiente según sus pedidos respectivos en una variedad de procesos manuales dirigidos por RF o voz, antes del embalaje y envío. O, dependiendo de las características físicas de los productos y volúmenes involucrados, a través de *Put Wall* o un sistema automatizado de clasificación de cintas transportadoras.

**Put Walls.** Put Walls optimiza el procesamiento y envío de pedidos para cantidades únicas o pequeñas de artículos. Al servir como un centro de empaquetado y consolidación de pedidos, ofrecen una alta productividad y precisión en los pedidos. Después de que todos los productos requeridos para un lote de pedido hayan sido recogidos, por lo general en contenedores, se entregan al Put Wall en un pallet, un carro o un sistema de clasificación de cintas transportadoras.

Put Walls es una pared de doble cara de estanterías con compartimentos individuales, cada uno de los cuales representa un solo pedido del cliente. La parte frontal del Put Wall es para "poner" artículos a los pedidos, mientras que la parte trasera es para el embalaje y envío. Los compartimentos para pedidos se pueden configurar en una variedad de tamaños para adaptarse a la gama de productos del usuario, con compartimentos individuales que también pueden usarse para pedidos múltiples mediante el uso de divisores o contenedores pequeños.

### Acerca de DEMATIC

DEMATIC diseña, desarrolla y entrega soluciones que optimizan su cadena de suministro, mejoran la productividad y aumentan el rendimiento. Entendemos su negocio y los factores económicos que lo mueven y estamos al día con las tendencias del mercado actuales y cambiantes. Nuestras aplicaciones de software y tecnologías de automatización punteras en la industria, permitirán a su organización responder más rápidamente a las demandas de sus clientes, los desafíos de la mano de obra, financieros y requisitos de espacio disponibles. Con más de 200 años de experiencia en la entrega de soluciones con un diseño consistente, las propuestas de DEMATIC reforzarán y realzarán su cadena de suministro y catapultarán su organización hacia adelante.



**Robert Scott**  
Director  
DEMATIC México

Guillermo González Camarena  
No. 1400 Piso 3  
Col. Centro de Cd. Santa Fe  
Alvaro Obregón  
C.P. 01210  
Ciudad de México  
[www.dematic.com/es-mx](http://www.dematic.com/es-mx)  
Tel. + 52 (81) 4000 2700 Ext. 82747  
Cel. + 52 1 (55) 8008 5024  
[perla.gomez@dematic.com](mailto:perla.gomez@dematic.com)

Los muros de colocación se pueden utilizar manualmente, usando listas de selección impresas y etiquetas de ubicación alfanuméricas, o junto con tecnologías que incluyen escaneo de códigos de barras y terminales de RF, pantallas de luz a la luz (PTL) o "cubby light", o picking dirigido por voz (y poner), para aumentar aún más la precisión, la productividad y el rendimiento.

**Sistemas Automatizados de Clasificación de Cintas Transportadores.** Las opciones de sistemas automatizados de clasificación de cintas transportadores van desde la rueda emergente, el brazo de pivote y los clasificadores de zapatas deslizantes para rendimientos de hasta 6,000-8,000 paquetes por hora, hasta sistemas de clasificación de bandas

cruzadas, que pueden procesar hasta 20,000 artículos por hora. Un beneficio clave de los sistemas de clasificación de bandas cruzadas es su capacidad para manejar una amplia gama de productos, desde libros, revistas y ropa de paquete plano, hasta productos grandes que pesan hasta 50 kg.

**Artículos-a-Persona (Goods-to-Person / GTP)** – Con GTP, el stock se entrega automáticamente a las estaciones de recolección en la secuencia precisa requerida para el ensamblaje del pedido: primero los artículos pesados, los artículos frágiles, los grupos familiares o en la secuencia que sea necesaria, lo que garantiza un rápido cumplimiento de los pedidos, con alta productividad, precisión y tasas de rendimiento.

Configuraciones de estaciones de recolección dirigidas por la luz, de uno-a-uno o de uno-a-muchos, por ejemplo, uno-a-dos, en las que se presenta al operador un solo contenedor y el stock de dos pedidos, eliminando así tiempos perdidos y permitiendo que las órdenes múltiples se cumplan simultáneamente.

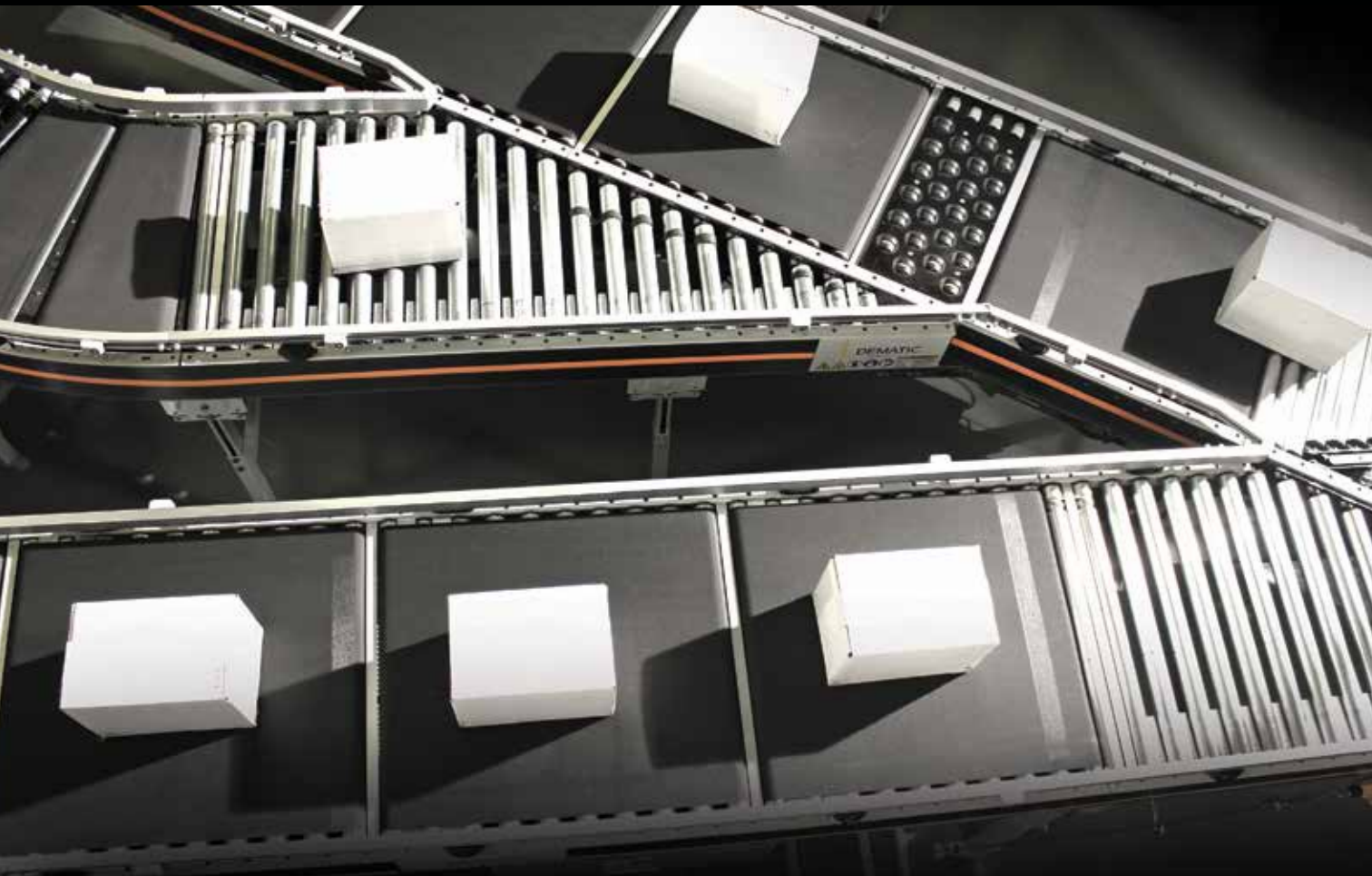
Los contenedores que contienen stock para pedidos se entregan a las estaciones de recolección por medio de un depósito de almacenamiento en búfer de inventario automatizado -generalmente un Sistema Automatizado de Almacenamiento y Recuperación (ASRS, por sus siglas en inglés) como Demish's Multishuttle. Un solo operador de sistema GTP puede lograr tasas de selección muy altas de hasta 1,000 artículos por hora.

### EL FUTURO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO

El rápido crecimiento de las compras en línea con sus altas expectativas de nivel de servicio, precios competitivos y requisitos de TI en constante evolución, lo convierten en un mercado muy exigente, pero en el que los minoristas tradicionales deben participar para defender su participación de mercado en un mundo cada vez más abarrotado.

Mientras que los minoristas tradicionales hacen un gran esfuerzo para cumplir o superar la experiencia de compra en línea de un cliente, el trabajo duro realmente comienza en el Centro de Distribución, donde el pedido perfecto debe ser seleccionado, empacado y enviado en periodos de tiempo cada vez más pequeños. Para ello, se requieren equipos y procesos flexibles, escalables y modulares para el manejo de materiales, junto con un software inteligente de cumplimiento de pedidos, que esté totalmente integrado con la plataforma de pedidos en línea. ■

\*Pas Tomasiello es Director de Sistemas Integrados de Dematic, y se puede contactar por medio de: [www.dematic.com/es-mx](http://www.dematic.com/es-mx)



## Soluciones desde el recibo hasta el embarque

Sistemas diseñados en base a... mejora de procesos, automatización y software de manejo de materiales

Dematic diseña, desarrolla y provee soluciones de logística, con asistencia total en el ciclo de vida de sus sistemas, que optimizan el flujo de información y materiales, desde el recibo hasta el embarque; todo esto dentro de las cuatro paredes de su fábrica, almacén o centro de distribución.

- Diseño, construcción, apoyo
- Optimización del flujo de materiales y de información
- Consideraciones de impacto en la cadena de suministro
- Enfoque en una solución imparcial y basada en datos
- Abanico de soluciones desde manuales hasta totalmente automatizadas
- Responsabilidad por el rendimiento del sistema: soluciones globales, sub-sistemas, productos

Dematic se dedica a mejorar los resultados logísticos. Con esa finalidad, garantizamos un rendimiento exitoso del sistema.

**DEMATIC**

dematic.com

Teléfono: +(81) 4000 2700

mxinfo@dematic.com

CELEBRANDO  
NUESTRO **200**<sup>a</sup>  
ANIVERSARIO