

Informe

# Gestión de pedidos



# Desafíos, tendencias y soluciones

Los desafíos a la hora de mejorar la precisión y acortar los tiempos en la gestión de pedidos parecen no tener fin. Para destacar en el mercado actual del comercio electrónico y poder hacerse con un trozo del pastel se necesitan estrategias avanzadas. Según la agencia de investigación e-Marketer<sup>1</sup>, el mercado global del comercio electrónico alcanzará los 5 billones de \$ en 2021(en comparación con los 3,5 billones de \$ de 2019).

En total, en 2019 el volumen global de ventas del sector minorista alcanzó los 25 billones de \$, un aumento del 4,5 % con respecto a 2018. En el informe The Future of Retail 2020 (El futuro del comercio minorista, 2020)<sup>2</sup>, e-Marketer detalla que las empresas se están centrando en ofrecer una experiencia de «compra sin contacto» que simplifica las devoluciones, los pedidos anticipados a través del móvil, el pago automatizado y otras innovaciones que agilizan las transacciones.

<sup>1</sup> e-Marketer; Global E-commerce Report (Informe sobre el comercio electrónico global); Andrew Lipsman; 27 de junio de 2019

<sup>2</sup> e-Marketer; The Future of Retail 2020 (El futuro del comercio minorista, 2020); Andrew Lipsman; 19 de diciembre de 2019



# La automatización marca la diferencia

**En el informe de investigación se revelan las principales dificultades de la gestión de pedidos y cómo la automatización marca la diferencia para las empresas que desean optimizar los procesos de gestión de pedidos.**

La innovación que tiene lugar entre bastidores para la primera línea del comercio electrónico es igual de importante, si no más. Porque sin una combinación adecuada de personal, procesos y sistemas, las empresas podrían encontrarse rápidamente fuera de juego en aspectos como la gestión de pedidos.

Para reducir el impacto de estos desafíos, las empresas están incorporando cada vez mayores dosis de tecnología y automatización con el objetivo de poder «hacer más con menos». Para profundizar en las principales dificultades y en qué se está haciendo para superarlas, Peerless Research Group llevó a cabo un estudio para Kardex Remstar a través de Modern Materials Handling. En 2019, la encuesta se envió a los lectores de la revista Modern Materials Handling, de los cuales 147 decidieron participar. Se les pidió que evaluaran lo siguiente:



Sus operaciones actuales de gestión de pedidos



Los costes del negocio



Las medidas tomadas para mejorar los almacenes



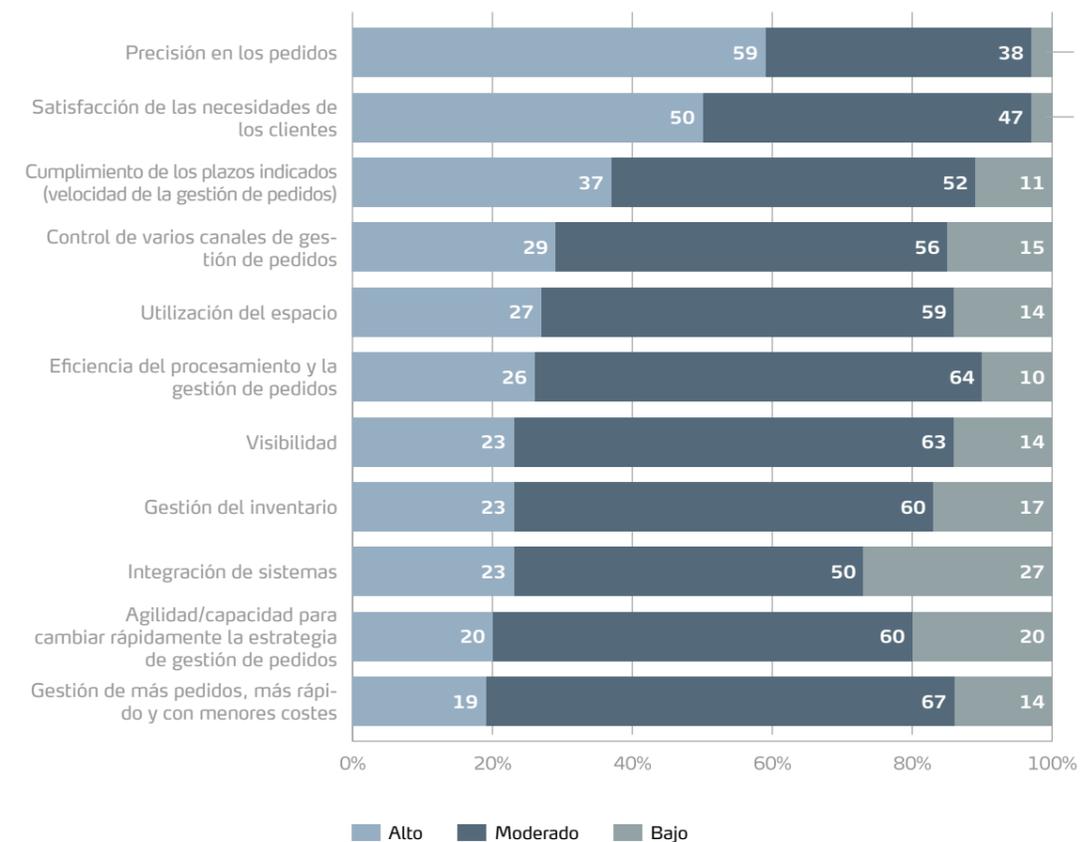
Las prioridades para la gestión de pedidos electrónicos con vistas al futuro

# Gestión de pedidos: principales puntos

## ¿Cuáles son para usted?

Los almacenes tienen mucho que abarcar, pero la mayoría centran sus esfuerzos en mejorar la precisión de los pedidos (el 97 % indica que su importancia es de media a alta), satisfacer las necesidades de los clientes (97 %), agilizar los plazos de gestión de los pedidos (89 %) y controlar varios canales (85 %). Otros aspectos clave incluyen la utilización del espacio, la eficiencia de los procesos, la gestión del inventario y la integración de sistemas. Estos resultados están en línea con las tendencias del sector, que indican que los centros de gestión se están concentrando en que los pedidos lleguen sin errores y en el lugar y momento correcto.

**Figura 1**  
Evaluación de las operaciones de gestión de pedidos de las empresas

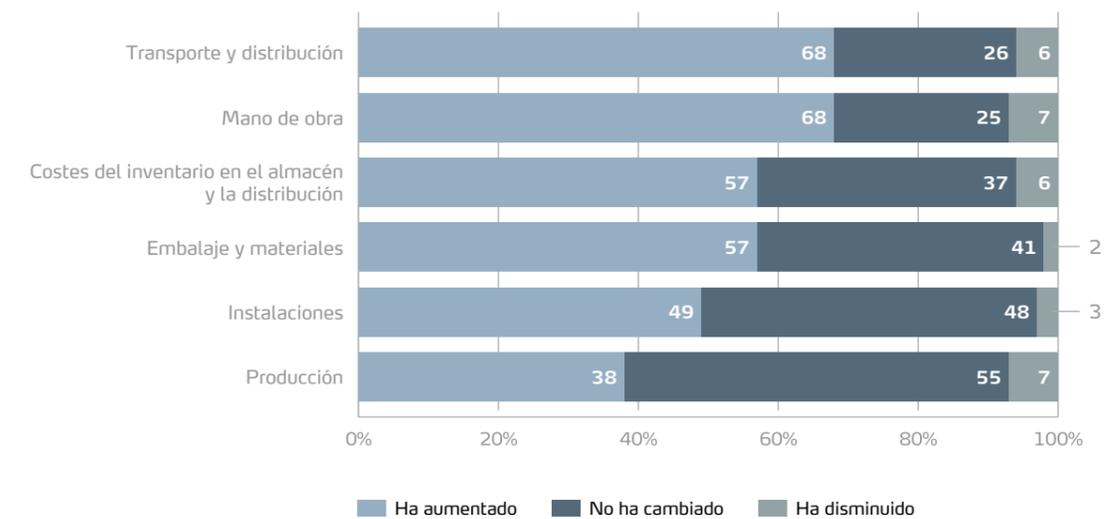


## Cambio en los factores que afectan al coste del proceso de gestión de pedidos

A la hora de describir los cambios en los costes del proceso de gestión de pedidos durante los últimos 24 meses, los encuestados señalaron el transporte y la distribución, la mano de obra y los costes de gestión del inventario en los almacenes y los centros de distribución como las tres áreas que actualmente consumen más recursos económicos de las empresas.

Por ejemplo, el 68 % de las empresas pagan más por el transporte de las mercancías que en 2018, y el mismo número tienen más gastos de personal. El 57 % indican que pagan más por la gestión del inventario en los almacenes y los centros de distribución, los mismos que apuntan que los gastos de embalaje y en materiales han crecido desde 2018. En general, son muy pocas las empresas que han visto reducidos los costes del proceso de gestión de pedidos con respecto a dos años atrás. Estos resultados coinciden con los últimos informes de Modern Materials Handling, que incluyen a analistas, asesores y empresas.

**Figura 2**  
Áreas de cambio de los costes de gestión durante los 2 últimos años



# Los mayores desafíos

## Abordamiento directo de los principales desafíos de la gestión de pedidos

Para abordar los desafíos más apremiantes de los procesos de gestión de pedidos y distribución, el 45 % de los encuestados están mejorando la capacidad de los procesos. La capacidad del proceso, una propiedad que permite medir lo bien que funciona un proceso, se centra en obtener productos o servicios siempre de la más alta calidad. Con el crecimiento del comercio electrónico y las presiones relacionadas con el personal, las empresas están evaluando los procesos actuales para dar con maneras de hacer las cosas mejor y de forma más rápida e inteligente.

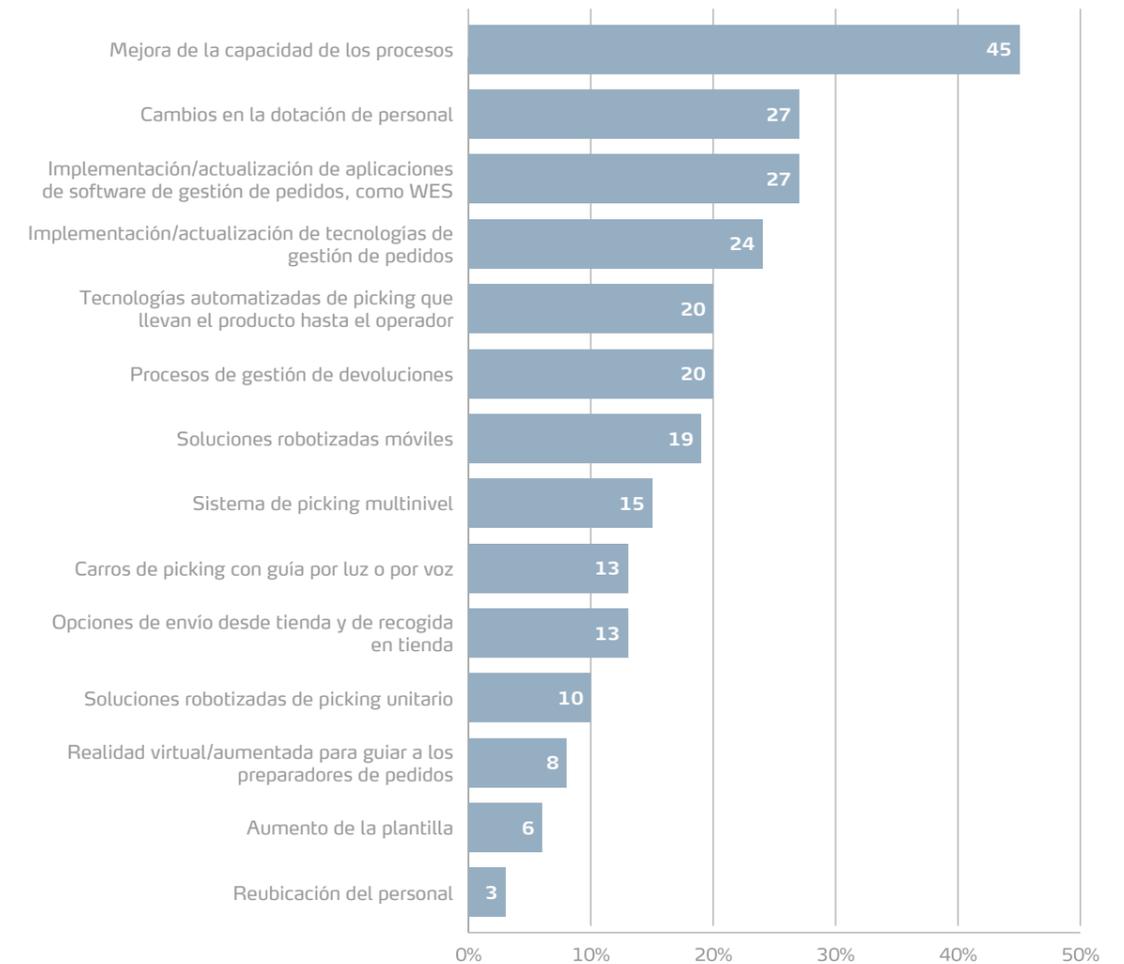
Otras medidas para mejorar las operaciones de gestión de pedidos y distribución incluyen los cambios en la dotación de personal (el 27 % de los encuestados), la implementación o actualización de las aplicaciones de software de gestión de pedidos —incluidos sistemas de ejecución de almacenes o WES— (27 %), la implementación o actualización de las tecnologías de gestión de pedidos (24 %) y el uso de tecnologías automatizadas de picking que lleven el producto hasta el operador (20 %). Las empresas también están evaluando los procesos de gestión de devoluciones, los sistemas de picking multinivel y los carros de picking con guía por luz o por voz.

## Aumento de la presencia tecnológica en el almacén

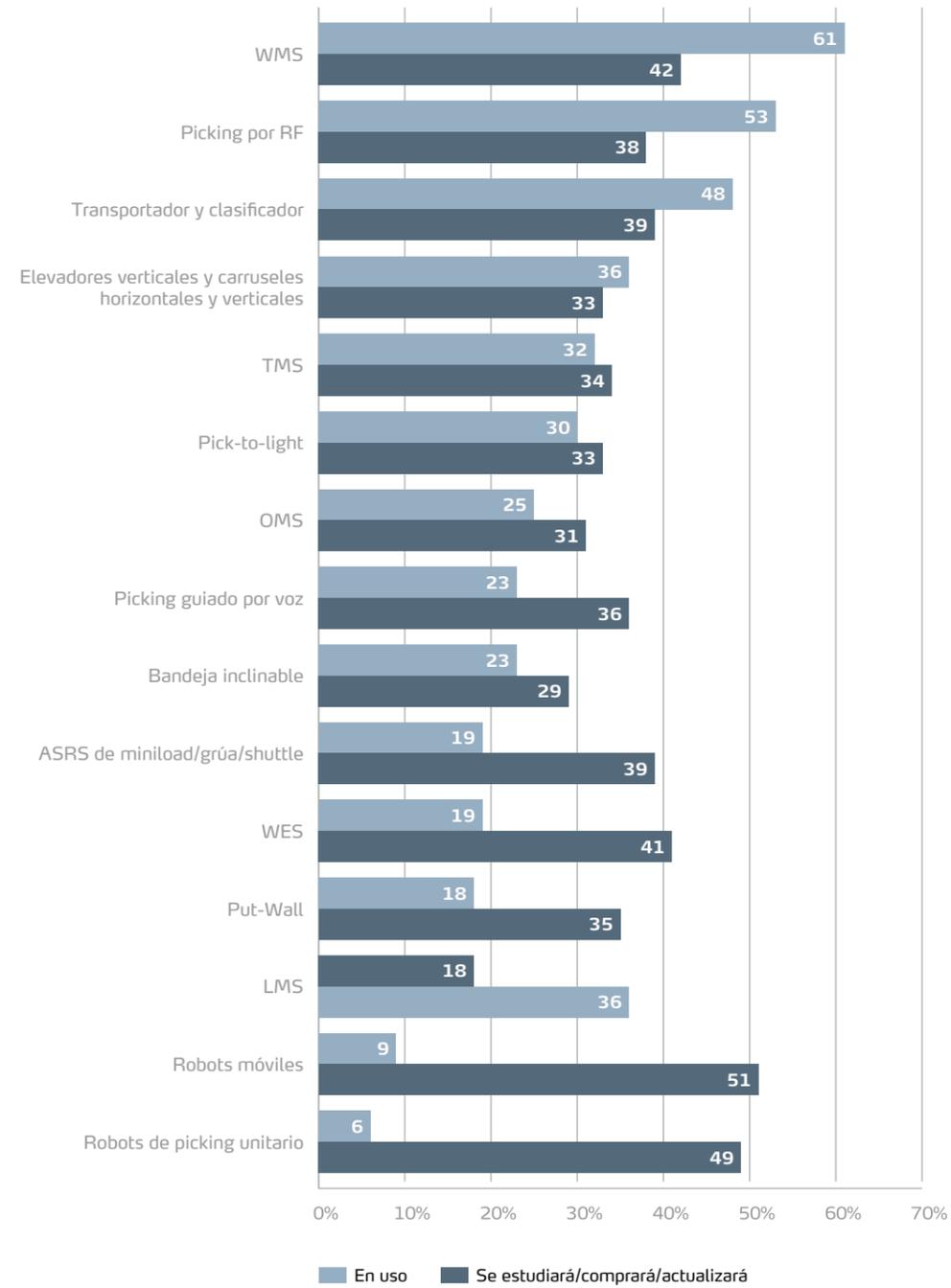
A la pregunta de qué tecnologías de gestión de pedidos se implementarán o actualizarán durante los próximos 24 meses, el 42 % de los encuestados respondieron sistemas de gestión del almacén (WMS), mientras que el 39 % utilizan o están estudiando el uso de sistemas transportadores o clasificadores. El 38 % indicaron soluciones de picking por radiofrecuencia (RF). Aproximadamente uno de cada tres encuestados también añadió que actualmente utilizan o están estudiando el uso de muchos otros sistemas, como elevadores verticales, carruseles horizontales y verticales, sistemas de gestión del transporte (TMS) y sistemas pick-to-light.

Otros tipos de sistemas y aplicaciones que ya se están usando o que se están estudiando en los almacenes modernos son los sistemas de gestión de pedidos (OMS), las soluciones de picking guiadas por voz, las bandejas inclinables, las tecnologías de miniload/grúa/shuttle, los sistemas automatizados de almacenamiento y recuperación (ASRS), los WES y los sistemas Put-Wall. Si las restricciones relacionadas con el personal continúan, cada vez más empresas estudiarán e invertirán en estos y otros sistemas.

**Figura 3**  
Medidas que toman o estudian las organizaciones para abordar los desafíos de la distribución y la gestión de pedidos



**Figura 4**  
 Sistemas y aplicaciones en uso o que está previsto estudiar, comprar o actualizar en los próximos 24 meses para el procesamiento de pedidos en los almacenes y centros de distribución



# Los efectos del comercio electrónico

## Las operaciones deben adaptarse al auge del comercio electrónico

El estudio de Kardex Remstar reveló que el comercio electrónico, que ya tiene a la vista la meta de los 5 billones de \$ para 2021, es el principal causante de las dificultades en los procesos de distribución y gestión de pedidos. Al presionar a las organizaciones para que gestionen los pedidos más rápido que nunca sin que se vean afectados el servicio ni la precisión, el comercio electrónico ha influido en todas las facetas de las operaciones modernas de la gestión de pedidos.

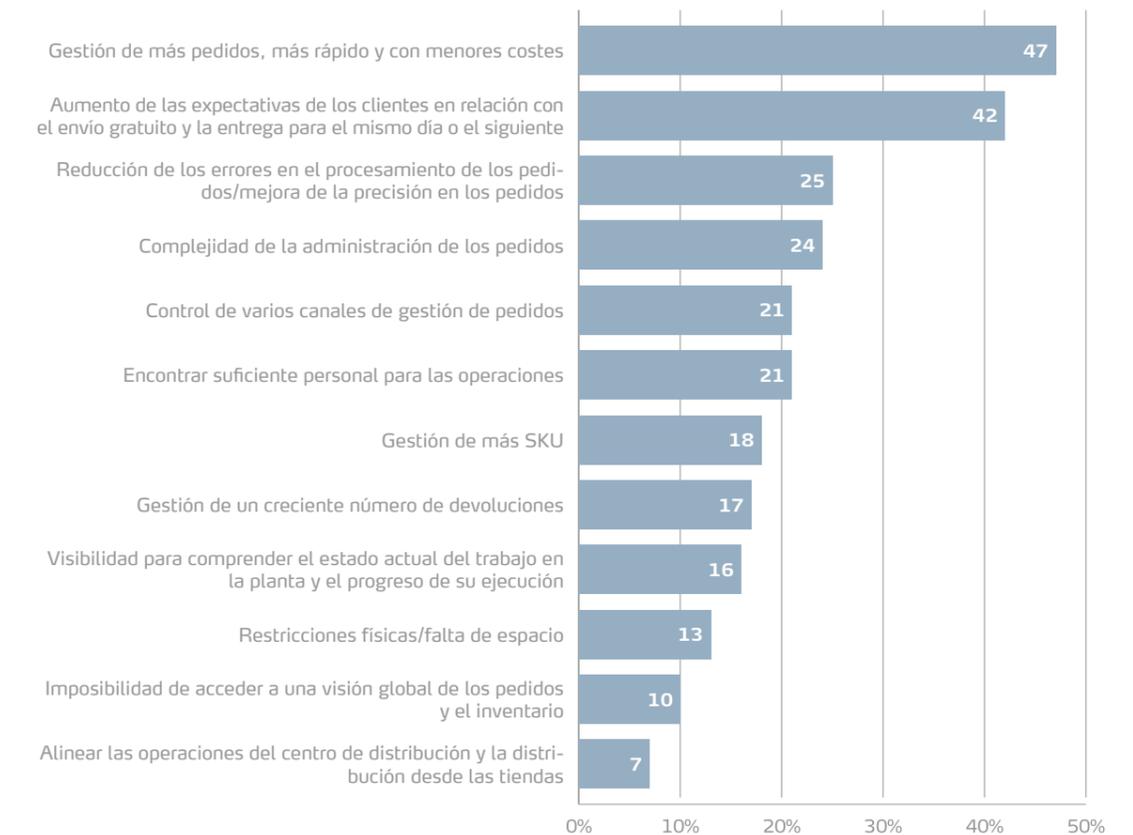
Par el 47 % de los encuestados, el principal efecto del comercio electrónico ha sido la necesidad de gestionar los pedidos más rápido y con menores costes. El 42 % de los encuestados indican que el principal desafío que se deriva del comercio electrónico es que los clientes esperan cada vez más que el envío les llegue el mismo día o el siguiente, mientras que el 25 % apuntan a la necesidad de reducir los errores en el procesamiento de los pedidos (a la vez que se mejora la precisión). Es más, otras consecuencias importantes del comercio electrónico son la complejidad en la administración de los pedidos (para el 24 % de los encuestados), el uso de varios canales de gestión (21%), la contratación de mano de obra para las operaciones (21 %) y el aumento del número de SKU que se deben gestionar (18 %).

## El comercio electrónico fuerza un cambio en el perfil de los pedidos

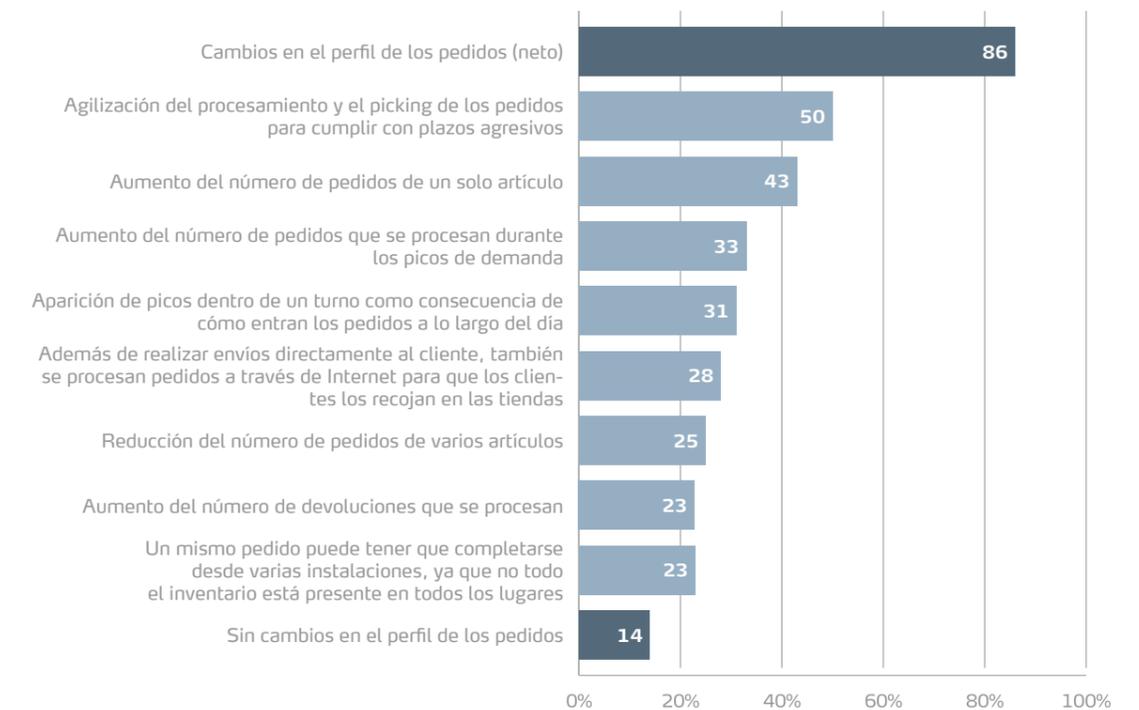
Para el 86 % de las empresas, el comercio electrónico ha cambiado el «perfil de los pedidos», un término que se utiliza para describir las vías que usan los clientes para realizar los pedidos. El 50 % de los encuestados afirman que ahora se ven obligados a procesar y preparar los pedidos más rápido para poder cumplir con plazos agresivos, mientras que el 43 % dicen que gestionan más pedidos de un solo artículo (una sola línea o SKU).

El 33 % de las empresas procesan más pedidos durante los picos de demanda, mientras que el 31 % experimentan picos dentro de un mismo turno debido a cómo entran los pedidos a lo largo del día. El picking, una de las funciones más importantes del almacén o el centro de distribución, se ha vuelto fundamental para que la experiencia de los clientes sea todo un éxito. También es un área donde la automatización puede ayudar a reducir bastante los costes de mano de obra.

**Figura 5**  
Efectos de la gestión de pedidos electrónicos en los procesos de administración, gestión y distribución



**Figura 6**  
Cambios en el perfil de los pedidos de las empresas como consecuencia del comercio electrónico



# Gestión de pedidos electrónicos

## El desafío de la gestión de los pedidos electrónicos

Esta nueva encuesta demuestra que la gestión de los pedidos electrónicos crea desafíos nuevos para los almacenes y centros de distribución. Durante el pasado año, el 95 % de las empresas encuestadas experimentaron retrasos o cuellos de botella en la gestión de los pedidos. El 40 % tuvieron problemas con el picking y la preparación de pedidos y el 37 % tienen dificultades con la gestión del inventario.

Otros de los problemas son el empaquetado y el embalaje (para el 33 % de las empresas), la reposición (27 %) y el envío y transporte (26 %). Estos resultados no solo revelan la importancia del picking y el empaquetado dentro de las operaciones de gestión de pedidos, sino que también ilustran los efectos que los retrasos y cuellos de botella tienen en los centros de distribución, que deben redoblar esfuerzos para encontrar el equilibrio entre velocidad y precisión en el entorno del comercio electrónico.

**Figura 7**  
Retrasos y cuellos de botella en las operaciones de gestión de pedidos de las empresas

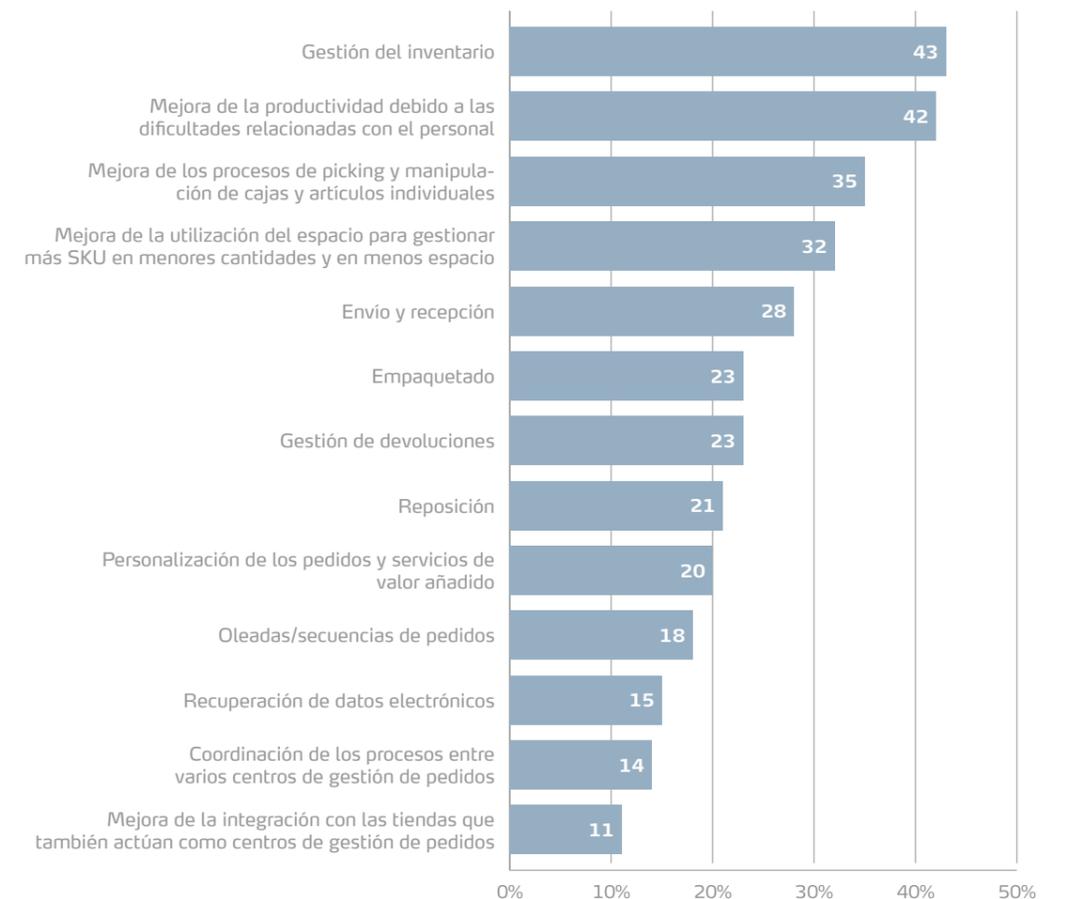


## Planes de las empresas para mejorar la gestión del inventario

La gestión del inventario, un componente fundamental para el buen funcionamiento de cualquier almacén, es una de las áreas que está previsto mejorar en los dos próximos años. Cuatro de cada diez encuestados afirman que quieren mejorar la productividad como consecuencia de las restricciones, mientras que aproximadamente un tercio quieren mejorar los procesos de picking y manipulación de cajas y artículos individuales. Además, uno de cada tres invierte tiempo y esfuerzo en mejorar la utilización del espacio para poder gestionar más SKU en menores cantidades y en menos espacio.

Entre las áreas de la gestión de pedidos que deben mejorar también se incluyen el envío y recepción (para el 28 % de las empresas), el empaquetado (23 %) y la gestión de devoluciones (23 %). Si se consigue mejorar algunos de estos factores (o todos), las empresas podrán servir de forma más eficiente tanto a los clientes B2C como a los B2B.

**Figura 8**  
Aspectos de las operaciones de distribución y gestión de pedidos electrónicos que las empresas quieren mejorar en los próximos 24 meses



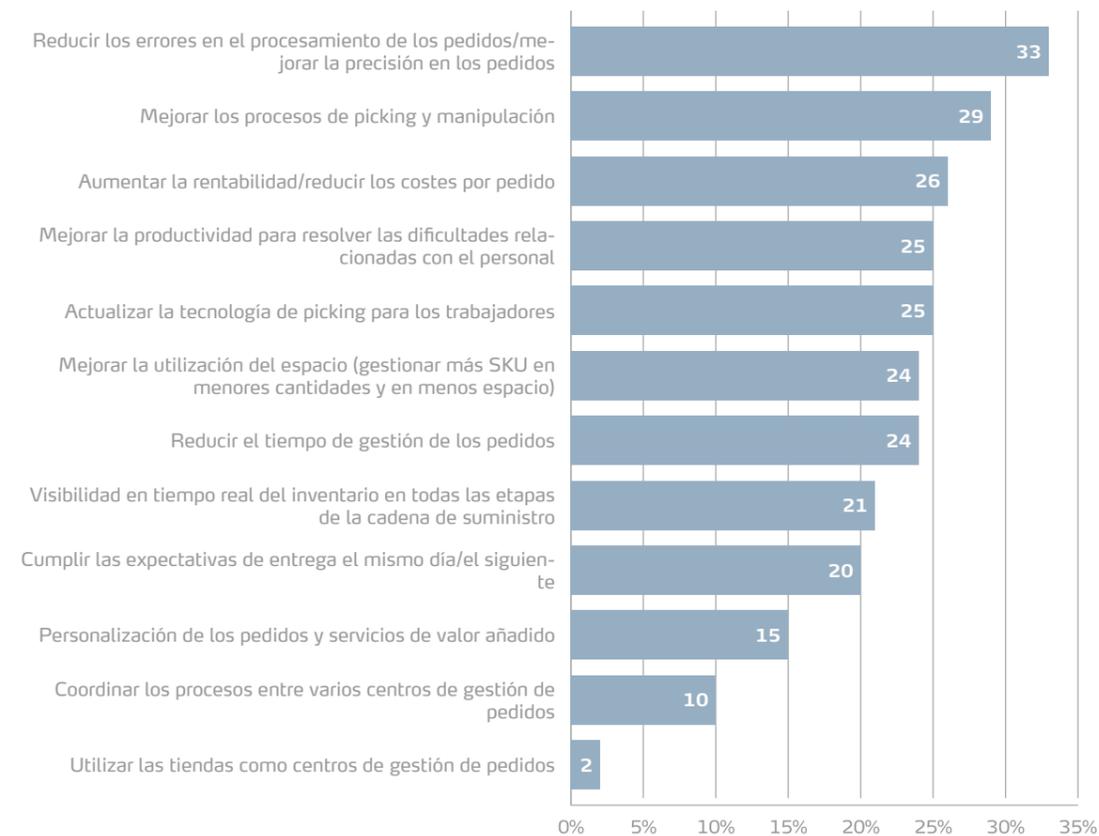
# Mirando al futuro

## Principales prioridades

Cuando miran al futuro, los directores de los almacenes y los centros de distribución tienen la vista fija en continuar mejorando y aumentar la eficiencia operativa. Al evaluar las hojas de ruta de 2020, el 33 % de las empresas coinciden en que el principal objetivo en el comercio electrónico será reducir los errores en la gestión de pedidos, mejorando la precisión. El 29 % quiere mejorar sus procesos de picking y manipulación, el 26 % se centra en aumentar la rentabilidad y reducir el coste por pedido, y el 25 % quiere mejorar la productividad para solucionar los desafíos relacionados con el personal.

Para una cuarta parte, el principal objetivo en 2020 será actualizar la tecnología de picking o aprovechar mejor el espacio físico disponible. Otras áreas importantes que se deben tratar son la reducción del tiempo de gestión de los pedidos, la mejora de la visibilidad en tiempo real del inventario en toda la cadena de suministro y el cumplimiento de las expectativas de los clientes de entrega el mismo día o el siguiente. En general, parece que el picking y la gestión de los pedidos son las dos áreas que más quieren mejorar las organizaciones este año.

**Figura 9**  
Principales prioridades de las empresas en las operaciones de distribución y gestión de pedidos electrónicos para los próximos 12 meses



# La respuesta está en la automatización

**A medida que el comercio electrónico continúe creciendo, la presión sobre los almacenes y los centros de distribución no hará más que aumentar. Al mismo tiempo, problemas como la falta de mano de obra, las incesantes guerras comerciales, el aumento de los costes de transporte y de los bienes inmuebles y el envejecimiento de las infraestructuras continuarán dificultando las cosas a la dirección.**

Para no quedarse rezagadas, las empresas evalúan las últimas soluciones tecnológicas, implementan sistemas automatizados e ingenian nuevas formas de trabajar de manera más eficiente en cualquier situación. Según The Wall Street Journal (WSJ), «Las empresas logísticas que antes utilizaban principalmente mano de obra humana ya están probando carretillas elevadoras autónomas, carros automáticos y otras tecnologías diseñadas para mejorar la eficiencia y abaratar los costes automatizando las tareas repetitivas y dejando a los trabajadores las tareas más complejas»,<sup>1</sup>

Según WSJ, desde el año 2015 en EE. UU. se han invertido 1,2 mil millones de \$ en capital de riesgo destinado a empresas de automatización y robótica para el sector logístico. Solo en 2019, se invirtieron 357,2 millones de \$ en ese sector, que también incluye empresas emergentes de camiones autónomos y empresas especializadas en datos de transporte y en su seguimiento. El amplio mercado de la automatización de la logística y los almacenes alcanzó los 53 mil millones de \$ en 2019 y sobrepasará los 80 mil millones de \$ en 2023.

Estos son solo algunos de los signos que apuntan al creciente interés en la automatización de los almacenes, ya que cada vez son más las empresas que buscan formas de equilibrar el crecimiento de las operaciones de comercio electrónico con los cambios en las exigencias de los clientes y las restricciones del mercado laboral. Al complementar la mano de obra humana con software y equipos automatizados para hacer frente a estos problemas, las empresas inteligentes se están preparando para el éxito a largo plazo, con independencia de las condiciones económicas o empresariales.

<sup>1</sup> The Wall Street Journal; Warehouse Robotics Startups Drawing Bigger Investor Backing (Las empresas emergentes de robótica para almacenes atraen mayores inversiones); Jennifer Smith; 7 de enero de 2020

## Metodología de investigación

Este estudio de Peerless Research Group para Kardex Remstar a través de Modern Materials Handling se llevó a cabo en diciembre de 2019 y enero de 2020. Se distribuyó a través de Internet entre los suscriptores de la revista Modern Materials Handling. Los encuestados se eligieron previamente por su participación en la toma de decisiones de las operaciones de los almacenes o centros de distribución de sus empresas.

Los resultados se basan en la información obtenida de 147 ejecutivos corporativos/de división, directores de logística y almacén y directores de planta. Los encuestados pertenecen a empresas de producción, venta mayorista y minorista o comercio electrónico o a proveedores de servicios logísticos (3PL), y trabajan en centros de distribución/almacenes que suman una media anual de ingresos de 691 millones de \$ y tienen un promedio de espacio de 34,040 m<sup>2</sup>.