



LIBRO BLANCO

Alcance la excelencia operativa en el almacén con un WMS moderno

DISTRIBUCIÓN

Hay muchos distribuidores que hace más de una década que no implementan cambios importantes en sus operaciones de almacén. Eso significa que los almacenes siguen funcionando con tecnología anticuada que tiene grandes dificultades para cumplir con las demandas de un negocio competitivo, impulsado por la tecnología. Cuando se utilizan los sistemas antiguos, a menudo se trabaja con procesos de negocio anticuados o los procesos nuevos deben integrarse de manera improvisada en sistemas que, por su diseño, no son compatibles con ellos.

Dado que la velocidad de los negocios se acelera y los márgenes peligran constantemente, más y más distribuidores se están dando cuenta de que lo que en el pasado funcionaba, podría no funcionar en el futuro o incluso en el presente. Hay mucho en juego: McKinsey & Company **estima** que las empresas de todo el mundo gastan 350.000 millones de dólares cada año en la gestión de sus almacenes, una cifra que aumenta cada año a medida que las opciones se reducen y las expectativas del cliente cambian.

Los distribuidores cuyas operaciones de almacenes están estancadas en el pasado necesitan modernizarse. Esto significa asumir un compromiso con la excelencia operativa, empezando por un sistema de gestión de almacenes moderno (WMS) que se gane la confianza de todos aquellos que de él dependen. Un WMS moderno permite hacer un seguimiento y guiar cada fase de las operaciones del almacén, por lo que las organizaciones pueden incrementar la eficiencia, mejorar la productividad y la satisfacción del cliente, eliminar costosos fallos e incluso incorporar a los nuevos empleados más fácilmente.

¿Qué es la excelencia operacional?

La “excelencia operacional” significa algo diferente para cada persona, pero la **Operational Excellence Society** la define como:

“...un estado que se alcanza cuando las iniciativas en toda la empresa se alinean para perseguir sus estrategias; en donde la cultura corporativa está comprometida con la mejora continua del rendimiento de la empresa y las circunstancias de aquellos que allí trabajan, y permite a la empresa convertirse en una organización de alto rendimiento”.

Resolver los problemas clave de los almacenes

Un WMS moderno está diseñado para resolver los problemas a los que deben enfrentarse todos los distribuidores mayoristas. Los distribuidores que todavía tienen que modernizarse probablemente sigan teniendo que lidiar con muchos de estos problemas de siempre. He aquí cómo un WMS moderno los soluciona:

- **Inventario inexacto:** *los sistemas y procesos antiguos simplemente no pueden hacer un seguimiento de todos los productos.*

Un WMS moderno utiliza códigos de barra que se escanean para llevar un seguimiento de todos los artículos entrantes, proporciona validación de los datos cada vez que un empleado toca un producto, utiliza la validación de varios pasos para evitar los errores en los envíos y basa el conteo cíclico en una clasificación ABC para optimizar las operaciones.

- **Procesos ineficientes:** *los procesos antiguos no están optimizados, lo cual aumenta los costes operativos y disminuye la satisfacción del cliente.*

Un WMS de última tecnología, escalable, permite acelerar y mejorar la eficiencia de todos los aspectos de las operaciones de almacén, con disposiciones de espacio flexibles y ubicación de stock automática para agilizar el movimiento de los artículos, algoritmos de abastecimiento y picking por oleadas para optimizar el cumplimiento de los pedidos, así como cross-docking para minimizar el movimiento del inventario.

- **Costes de transporte más altos:** *las expectativas de los clientes en cuanto a entregas rápidas y personalizadas generan unos márgenes operativos más estrechos.*

Un WMS moderno permite contar con un enrutamiento optimizado, prueba electrónica de las entregas y aumentos de precios opcionales del transporte, los cuales son todos elementos clave para ganarse y conservar la confianza de los clientes.

¿Por qué modernizarse ahora?

Algunos distribuidores siguen viviendo en la realidad de ayer. Las empresas de distribución innovadoras y exitosas han evolucionado.

Hace una década, los registros se llevaban en papel o en sistemas de TI básicos, que no permitían seguir el ritmo de las transacciones diarias. Hoy en día, un WMS moderno puede ofrecer una visibilidad constante y completa de cada aspecto de la operación.

Antes, los encargados de recoger los artículos en los almacenes no estaban seguros de encontrar lo que necesitaban o de si había stock suficiente. Los pedidos podían salir incompletos o con errores costosos. Ahora, se puede trabajar con un mapa preciso y herramientas de optimización que no solo les ayudan a ubicar el stock, sino también a pre-ubicarlo para lograr una eficiencia óptima.

Antes, las soluciones de gestión de almacenes no estaban diseñadas para el servicio al cliente. En la actualidad, la gestión de inventario se basa en la experiencia del cliente y las transacciones B2B adoptan características del B2C.

Antes no había ninguna visibilidad en tiempo real de las funciones fundamentales de las operaciones. Ahora, un WMS puede ofrecer actualizaciones de inventario en tiempo real que se integran perfectamente con el resto de los sistemas de la organización.

Frente a la expectativa de **consumerización** de los clientes, la mayor competencia por las **tiendas efímeras (o Pop-Ups)** en Internet y la **desintermediación** cada vez más rápida en las cadenas de suministro establecidas, los distribuidores no pueden dar por sentado que seguirán trabajando con sus clientes o línea de negocio. En esta nueva realidad del mercado, es absolutamente esencial aprovechar las capacidades y el incremento de la rentabilidad que permiten lograr las nuevas tecnologías, como el Internet de las cosas (IoT), el aprendizaje automático y la inteligencia artificial (IA).

- **Atraer y retener al talento:** *los sistemas anticuados (o incluso los procesos en papel) pueden ser frustrantes para los empleados, que están acostumbrados a tener acceso a las últimas aplicaciones, fáciles de usar, cuando están en casa y esperan la misma funcionalidad en el trabajo.*

Una funcionalidad moderna con pantallas simples, navegación fácil, flujos de trabajo automáticos, habilitación por voz, respuestas inmediatas mediante capacidades móviles, validación de datos y alineación de tareas con se han convertido en una necesidad básica para cumplir con las expectativas de los trabajadores de hoy y optimizar su desempeño.

- **Visibilidad en tiempo real:** *sin una visibilidad completa y actualizada de las operaciones del almacén, es muy difícil optimizar la eficiencia de los trabajadores.*

Con un WMS con capacidad móvil, tanto el equipo administrativo como el de atención al cliente, disponen de la información esencial para la toma de decisiones, la planificación y mantener el inventario en movimiento.

- **Gestión de un stack tecnológico complejo:** *un WMS anticuado diseñado gradualmente se vuelve cada vez más difícil de mantener.*

Un WMS moderno en la nube cuenta con mantenimiento y la actualización regulares de un proveedor o servicio de software, liberando así al personal de TI para las necesidades técnicas de las operaciones del almacén, permitiendo al mismo tiempo que el personal interno pueda dedicarse más a las iniciativas estratégicas de la organización.

- **Ciberseguridad:** *los sistemas anticuados no están diseñados con protecciones contra las ciberamenazas modernas, por lo que implican un mayor riesgo para los datos y una carga de trabajo mayor para el personal de TI.*

Los líderes de la nube tienen a su disposición más recursos en ciberseguridad que la mayoría de organizaciones podría tener por su cuenta. Al implementar un WMS en la nube, los distribuidores pueden transferir eficazmente las responsabilidades en ciberseguridad y sus costes a un socio comprometido en la nube.

El retorno de la inversión

Implementar un WMS moderno es un gran paso para lograr la excelencia operativa. Recientemente, Infor® llevó a cabo una encuesta entre los distribuidores, en la que los usuarios de los sistemas de gestión de almacenes informan lo siguiente:

15–20 %

de reducción de la entrada manual de datos

8–15 %

de aumento en la productividad de los equipos del almacén

8–12 %

de reducción del coste de las operaciones del almacén

3–8 %

de aumento en envíos de pedidos a tiempo y exactos

2–4 %

de reducción en los daños y sobras de inventario

1–2 %

de reducción en costes de distribución

0,4–1,2 %

de aumento en ingresos y márgenes de beneficio

0,1–0,3 %

de reducción de pérdida de ventas

Es importante para los distribuidores aprovechar cada herramienta para la excelencia operativa, y también **nuevas opciones de visualización**, que permiten trazar mapas de eficiencia de diferentes diseños de almacén y evaluarlos. Pero la elaboración de buenos planes es solo el primer paso. Para que una implementación sea exitosa, es necesario que los sistemas y procesos traduzcan el potencial teórico en un almacén bien afinado que cumpla con las expectativas de los clientes y las supere.

Todo esto hace que un WMS moderno sea un paso esencial para que los distribuidores aprovechen las oportunidades de transformación y puedan prosperar en un entorno de negocio que es más complejo y competitivo que nunca antes.

Cumplir con las demandas complejas del omnicanal

Cuando los distribuidores empezaron a adoptar las estrategias omnicanal por primera vez, se focalizaron en las operaciones de front-end, es decir, en los puntos de interacción directa con el mercado. Ya sean en las ventas en mostrador, los catálogos, el comercio electrónico o en dispositivos móviles, los clientes podían elegir sus propias vías de compra.

El omnicanal, sin embargo, crea un desafío todavía mayor en materia de abastecimiento. Obliga a los almacenes a implementar estrategias fundamentalmente diferentes, según si se trata de un pedido B2B grande y complejo, o una solicitud de tipo B2C pequeña y posiblemente personalizada. La cumplimentación de los pedidos alcanza un nuevo nivel de complejidad por la variedad de servicios de valor añadido que los distribuidores ahora deben ofrecer para diferenciarse de los demás. La cumplimentación de los pedidos comprende mucho más que volumen y velocidad; se trata también de ejecutar con una perfecta precisión la preparación, las devoluciones y las solicitudes especiales. El éxito depende de la capacidad de un distribuidor para darles a los clientes la rapidez y la fiabilidad que esperan.

Un WMS moderno está diseñado para ser lo suficientemente flexible como para trabajar igual de bien en diferentes canales. Puede soportar desglose de palés y contenedores cuando sea necesario. Una herramienta de WMS puede predecir qué artículos deben ubicarse en una área de recogida rápida. Puede mantener un registro exacto y en tiempo real del inventario para soportar los servicios de valor añadido como kitting, agrupaciones, montaje ligero, etiquetado y packs especiales.

Una ventaja competitiva en un mundo de servicio al cliente

Asumir un profundo compromiso con la excelencia operativa es fundamental para que una empresa de distribución sobreviva y prospere en un mercado en constante cambio, que suele ser salvajemente competitivo. Una herramienta clave para lograr la excelencia operativa es un WMS moderno que pueda actuar como uno de los pilares de un sistema de software integrado y basado en la nube.

Un distribuidor que intenta hacer frente a las realidades del mercado actual sin repensar su estrategia ni la reestructuración de sus sistemas, está en desventaja, exprimido por nuevos competidores disruptivos que están reformando por completo el mercado de la venta mayorista. Los distribuidores más innovadores saben que su mejor defensa es ser absolutamente irremplazables para sus cuentas clave, utilizando la tecnología para optimizar sus propios sistemas e integrarse después en las operaciones del cliente.

En el entorno actual de negocio, ya no basta con ser una empresa de distribución magníficamente gestionada. El éxito y la supervivencia dependen de la capacidad de posicionarse como una organización de servicios excelente. Eso empieza con un compromiso para involucrarse con los clientes, comprender sus necesidades de negocio únicas y ponerlos siempre en primer lugar. Pero, los distribuidores solo pueden cumplir lo que prometen si han modernizado primero sus sistemas internos con la excelencia operativa como principio rector.

Mejorar la agilidad operacional

Los sistemas de gestión de almacenes instalados físicamente y anticuados suelen sufrir muchas modificaciones. Hace falta un soporte continuo del equipo de TI interno o de consultores externos para mantener los sistemas en funcionamiento. Con el correr del tiempo, la cantidad de trabajadores veteranos que siguen formando parte del personal que conoce estas modificaciones se está reduciendo a un ritmo constante. Se llevan con ellos sus conocimientos y experiencia cuando una nueva generación los reemplaza en la plantilla.

Un WMS basado en la nube puede ayudar a combatir esta pérdida de conocimiento institucional. Una secuencia regular de iteraciones funcionales más pequeñas y más frecuentes en una nube de tenencia múltiple pone fin a las modificaciones internas y mantiene el WMS al día. La agilidad de un WMS basado en la nube también hace que sea más fácil para los distribuidores implementar nuevas innovaciones, como la automatización del almacén, lo cual puede ser demasiado caro de instalar en local, pero es más fácil y más económico si se implementa en un entorno de tenencia múltiple.

Integrar la funcionalidad paso a paso

La transición a un WMS moderno es un proceso; no se hace de un día a otro. La prioridad inmediata de un distribuidor podría ser implementar escáneres de códigos de barra portátiles o activación por voz para optimizar la preparación manual de pedidos, reducir errores con la validación de los datos por RF u optimizar la ubicación del inventario cuando llegan nuevos cargamentos. O, quizás, una empresa ya está haciendo uso de ese nivel de funcionalidad, pero ahora necesita un WMS que recomiende una ubicación ideal para los artículos entrantes y envíe alertas cuando sea necesario reabastecer el inventario.

Quizás la empresa ya adoptó la automatización y está lista para dar el siguiente paso e integrar nuevas tecnologías, como la robótica y la IA para mejorar la eficiencia de la preparación de pedidos y el reabastecimiento. Un WMS moderno basado en la nube puede evolucionar para responder a las necesidades crecientes del negocio.

Compromiso con la mejora e innovación continuas

Para lograr la excelencia operativa en el almacén, hay que hacer mucho más que solo aumentar la eficiencia del inventario. Se trata de optimizar todos los aspectos del almacén. Esto podría incluir la asignación de la cantidad ideal de encargados de preparar pedidos y otro personal según los volúmenes de negocio previstos. Incluso podría involucrar la integración del WMS con el sistema de gestión de recursos humanos (HRM) de la organización para garantizar que el personal adecuado esté siempre en el lugar apropiado, en el momento indicado. O, podría ser cuestión de aplicar la IA para maximizar el uso del espacio físico (reconfigurando constantemente la disposición para adaptarse a los cambios en la demanda de diferentes artículos del inventario), minimizar los tiempos de desplazamiento del personal gracias al reconocimiento de zonas (especialmente en instalaciones más grandes) o anticipar la demanda futura de cada canal teniendo en cuenta los datos de las redes sociales y otras fuentes de datos externas.

Fundamentalmente, la excelencia operativa es un compromiso constante con la mejora y la innovación continuas. Un WMS moderno empodera a los distribuidores con la capacidad de mantener la excelencia operativa con el correr del tiempo, a medida que las prácticas del negocio evolucionan, el mercado se ajusta continuamente a las demandas cambiantes de los clientes y surgen nuevas soluciones tecnológicas y oportunidades.

MÁS INFORMACIÓN →

Síguenos:    



Infor construye en la nube software de gestión de negocios para industrias específicas. Con 17.000 empleados y más de 68.000 clientes en más de 170 países, el software de Infor está diseñado para el progreso. Para obtener más información, visite www.infor.com.

Copyright© 2020 Infor. Todos los derechos reservados. La palabra y el diseño establecidos aquí son marcas y/o marcas registradas de Infor y/o de sus afiliados o subsidiarias. El resto de las marcas listadas aquí son propiedad de sus respectivos dueños. www.infor.com

Infor en España, Paseo de Gràcia, 56, planta 4ª, 08007 Barcelona, www.infor.es

INF-2317402-es-ES-0820-1