

# La Trampa del Reabastecimiento: 5 errores y cómo los supermercados pueden evitarlo



El reabastecimiento es una tarea gigantesca para los minoristas de comestibles. Incluso una pequeña tienda de comestibles puede almacenar más de mil artículos diferentes, y para puntos de venta más grandes esa cifra puede llegar a decenas de miles.

Muchos de esos productos se mueven rápidamente, pero la demanda puede verse influenciada día a día por cualquier cosa, desde un cambio en el clima hasta un ingrediente que aparece en un popular programa de cocina de televisión.

Si bien los productos secos o enlatados pueden tener una vida útil relativamente larga, algunos productos frescos, como el pan y la leche, duran solo unos días antes de que se echen a perder y se debe desechar el exceso de stock.

Y si el deterioro es un problema importante, las situaciones de falta de existencias son igual de grandes. La investigación ha encontrado que si un cliente no puede comprar lo que vino a comprar, hay un 40 por ciento de posibilidades de que se vaya sin comprar nada.





Los gerentes deben tener en cuenta todos estos factores y más si quieren evitar situaciones de falta de existencias al tiempo que minimizan el desperdicio que resulta de ordenar demasiado.

Pero muchos de ellos están cometiendo errores en su reposición que conducen exactamente a estas situaciones.

**¿Qué están haciendo mal los minoristas de comestibles y cómo pueden corregirlo?**

Este documento explora cinco errores clave que están cometiendo los minoristas de comestibles cuando se trata de reabastecimiento, y describe cómo las herramientas adecuadas pueden permitir una administración de inventario más eficiente y dirigida que respalde el negocio y genere ahorros en los costos.

**Los 5 Errores:**

- 1: Ceguera de datos**
- 2: Reposición manual**
- 3: Reglas demasiado amplias o demasiado detalladas**
- 4: Canales desconectados**
- 5: Brechas en el sistema**



## **Error 1:** Ceguera de datos

El volumen de datos es uno de los mayores desafíos para los minoristas de comestibles en la actualidad. Este es un sector en el que no es raro tener 10,000-15,000 artículos diferentes en la tienda, y esos artículos se mueven rápidamente porque los tamaños de las cestas de los clientes de comestibles están entre los más grandes en la industria minorista. Aún más complejidad se agrega por factores estacionales que influyen en la demanda de ciertos productos.

Los ciclos de ventas pueden ser tan cortos como unas pocas horas, con una gran demanda de artículos específicos en la mañana o al mediodía y diferentes productos que salen de los estantes más tarde en el día.

**Todo esto genera grandes volúmenes de datos que, cuando se gestionan adecuadamente, se pueden convertir en información valiosa para respaldar el reabastecimiento exacto, el aumento de las ventas y un mínimo de desperdicio.**

# Error 1: Ceguera de datos

El problema es que muchos minoristas de comestibles no lo están aprovechando al máximo. Algunos de ellos no están recopilando los datos que necesitan, o si lo están, no tienen los medios para analizarlos y convertirlos en información para respaldar una reposición más eficiente.

## Cómo evitarlo:

**Asegurarse de que los procesos de reaprovisionamiento aprovechen los datos actualizados y la tecnología de la información es clave para evitar este error.**

Eso significa establecer un sistema que pueda recopilar datos sobre cada producto y su historial de ventas de todos los canales, ubicaciones y fuentes. El sistema debería poder aplicar reglas y parámetros relevantes para analizar esos datos, identificar patrones de ventas y pronosticar la demanda del producto en diferentes ubicaciones de la cadena.

**Lo más importante es que toda esta información debe estar disponible para el minorista en un formato que sea fácil de entender, para apoyar la toma de decisiones.**



## Error 2: Reposición manual

Con tantos productos para administrar y tantos factores para tener en cuenta en el día a día, es difícil ver cómo los minoristas de comestibles podrían manejar su reabastecimiento sin procesos automatizados. Pero muchos están tratando de hacer precisamente eso: **en una encuesta reciente, el 46 por ciento de los directores de supermercados del Reino Unido dijeron que su reabastecimiento sigue siendo un proceso completamente manual que se basa en la "sensación intestinal".**

Además de conllevar un riesgo significativo de error humano, los procesos de reabastecimiento manual no tienen en cuenta el comportamiento de compra estacional, semanal o incluso diario. No es de extrañar que el 31 por ciento de los directores del Reino Unido dijeron que ahora sienten que la reposición implica demasiadas decisiones que se deben hacer manualmente, y el mismo número dijo que usar "intuición" para tomar esas decisiones estaba ralentizando el negocio.

## Error 2: Reposición manual

### Cómo evitarlo:

Al automatizar el proceso de reabastecimiento, los minoristas de comestibles pueden minimizar los errores al tiempo que maximizan la eficiencia, liberando tiempo para concentrarse en otras tareas, como responder a las consultas de los clientes, asegurarse de que el inventario esté en los estantes y minimizar las colas. Un sistema automatizado puede manejar todas las tareas de reabastecimiento de rutina, dejando al minorista libre de concentrarse en cualquier excepción.

**Un buen sistema podrá procesar información en tiempo real sobre la demanda y los niveles de existencias en toda la empresa, mientras aplica las reglas y parámetros que el minorista ha establecido para cada tipo de producto.**

Al mismo tiempo, un buen sistema de reabastecimiento automatizado nunca eliminará el elemento humano. Asegúrese de elegir un sistema que admita el procesamiento totalmente automatizado y semiautomático basado en diferentes tipos de elementos. En el proceso semiautomatizado, el sistema crea propuestas para todas las compras y transferencias de existencias necesarias, y le da al minorista la posibilidad de sobrescribir y ajustar manualmente si es necesario. Además, es probable que ocurran excepciones, y el sistema debe facilitar que el minorista elija métodos de reabastecimiento manual cuando sea necesario.



## **Error 3:** Reglas demasiado amplias o demasiado detalladas.

La tienda de comestibles implica una variedad increíblemente diversa de tipos de artículos, todos los cuales deben tratarse de manera diferente. Esos artículos tienen una vida útil variable y, especialmente cuando se trata de productos frescos, cualquier cosa que no se venda a tiempo a menudo debe desecharse. Al mismo tiempo, los ciclos de demanda de los productos pueden verse influenciados por cualquier cosa, desde el clima de ese día hasta las promociones de los competidores locales.

Para las tiendas de descuento, las promociones extraordinarias adicionales para estimular el flujo de clientes agregan otra dimensión a la mezcla. Por ejemplo, una tienda de descuento que vende comestibles podría tener promociones quincenales en productos fuera de su surtido clásico. Estos artículos pueden ser tan diversos como la electrónica, como teléfonos inteligentes e incluso computadoras portátiles, o artículos de moda o productos de bricolaje.

## **Error 3:** Reglas demasiado amplias o demasiado detalladas.

En el mercado alemán, las grandes tiendas de descuento como Lidl y Aldi ofrecen ofertas especiales semanales y quincenales para productos no recurrentes, que reciben mucha atención entre los clientes. Aunque pueden ser muy rentables, desde el punto de vista de la reposición, estos artículos únicos pueden ser complicados de manejar, ya que exigen una planificación totalmente diferente de todos los demás artículos que venden los minoristas.

**Tratar todos los artículos de la misma manera puede generar muy poco o demasiado stock en los estantes, pero es igualmente perjudicial entrar en demasiados detalles.**

**La aplicación de demasiadas reglas complejas para diferenciar entre artículos ralentizará el proceso de reabastecimiento, lo que en el mejor de los casos hará imposible responder a los cambios en la demanda y, en el peor de los casos, provocará errores costosos.**

### **Cómo evitarlo:**

Los minoristas de comestibles necesitan identificar categorías y grupos de productos apropiados para poder aplicar reglas a esas categorías de manera inteligente.



## **Error 3:** Reglas demasiado amplias o demasiado detalladas.

Un sistema de reabastecimiento automatizado puede lograr esto teniendo en cuenta numerosos factores, como las tendencias y las influencias estacionales, o las diferencias en la demanda de cada tipo de artículo en varios lugares de la cadena, todo en relación con las reglas que reflejan las necesidades del negocio sin desorden el sistema.

Por ejemplo, un gerente puede establecer un punto de reorden para productos que tienen poca demanda para asegurarse de que siempre haya suficiente stock y evitar costosos excedentes.

Al mismo tiempo, podrían usar un modelo de reabastecimiento basado en pronósticos para calcular la demanda de artículos de movimiento más rápido. Para los artículos no recurrentes, se necesita un enfoque basado en reabastecimiento para distribuir los artículos a las tiendas según las reglas de distribución y las cantidades compartidas.

**Un sistema de reabastecimiento avanzado debería proporcionar la posibilidad de proponer esas acciones utilizando diferentes reglas basadas en el tamaño de la tienda o las ventas históricas con la posibilidad de sobrescribir manualmente.**



## Error 4: Canales desconectados

La información en tiempo real sobre el inventario no sirve si solo representa la mitad de los canales a través de los cuales vende. Cada vez más minoristas de comestibles comienzan a centrarse en ofrecer una experiencia del cliente omnicanal, pero algunos luchan por integrar todos los canales de manera efectiva, incluida la integración total con el sistema de reabastecimiento.

**Por ejemplo,** las compras de comestibles en línea son cada vez más populares: cada vez más clientes en todo el mundo ordenan comestibles en línea, y

luego recogen sus compras en la tienda o las entregan en su hogar. Para realizar un seguimiento de las existencias y pronosticar efectivamente la demanda, el sistema de reabastecimiento debe poder conectarse a todos los canales involucrados en la compra. Eso significa que la tienda en línea, el almacén o el supermercado local que cumplen el pedido y el servicio de entrega deben estar conectados sin problemas. Si no lo son, el cliente puede no recibir su compra completa, y el minorista arriesgará su reputación y sus ventas.

## Error 4: Canales desconectados

El problema no solo afecta los canales de ventas. Los clientes de hoy quieren una variedad cada vez mayor de productos regionales, y eso a menudo significa numerosos envíos directos de proveedores locales. Si el sistema de reabastecimiento no está preparado para proporcionar integración con los sistemas de esos socios, ninguna de las partes tendrá una idea clara de la demanda.

### Cómo evitarlo:

Los supermercados que buscan mejorar su sistema de reabastecimiento deben centrarse en una fácil integración con el comercio electrónico, la logística y los sistemas de otros socios externos.

Al utilizar un sistema que ya está completamente integrado de adelante hacia atrás y a través de los canales, los minoristas pueden asegurarse de que el inventario sea siempre correcto en toda la empresa. Esto significa que los clientes en línea sabrán acerca de los artículos no disponibles y las sustituciones sugeridas antes de realizar su pedido. El sistema también debe reflejar las cantidades en tiempo real.

**Un sistema de reabastecimiento que puede proporcionar integración con los proveedores locales**

permite que el minorista se asegure de que todos estén informados y que las existencias se puedan ordenar, entregar y procesar rápidamente de acuerdo con las tendencias de la demanda.



## **Error 5:** Brechas en el sistema.

La reposición eficiente depende de que una gran cantidad de información de muchos sistemas en toda la tienda esté siempre actualizada. Sin embargo, un sorprendente número de minoristas de comestibles todavía están trabajando con sistemas separados o poco conectados para sus procesos; por ejemplo, podrían usar diferentes sistemas para ventas en POS, para pesar con balanzas y entradas de mercancías, recuento de existencias, ajustes de existencias y pedidos. ¡Algunos incluso usan lápiz y papel!

Demasiados minoristas que han estado en el negocio durante mucho tiempo todavía están trabajando con sistemas que se implementaron hace una década o más. **Pensar que esos sistemas más antiguos y separados permitirán un reabastecimiento que cumpla con las expectativas de los clientes de hoy es un gran error. Los sistemas separados crean brechas en la información y los procesos:**

- Muy a menudo, estos sistemas se sincronizan solo una vez al día, lo que causa demoras e incapacidad para ver información actualizada

## Error 5: Brechas en el sistema.

. La sincronización también puede requerir trabajo manual, desperdiciando tiempo que se gastaría mejor en tareas más productivas.

- Cuando los datos maestros se almacenan en múltiples sistemas, los errores en el proceso de sincronización pueden dar como resultado lagunas en la información, lo que puede conducir a la falta de existencias y el exceso de existencias.

- Con tanta información vital en diferentes sistemas, la visibilidad de la disponibilidad de existencias es un desafío, y una visión actualizada de las tendencias e influencias en la demanda es prácticamente imposible de lograr.

### Cómo evitarlo:

Conectar los diferentes sistemas es la única forma de evitar este error. Para hacer eso, los minoristas deben construir puentes entre sus sistemas existentes o invertir en un sistema de extremo a extremo que integre todos los aspectos y procesos de la operación, incluida la reposición.

**Con un sistema conectado, todos los datos que el minorista necesita para obtener información precisa sobre existencias y cálculos de pronóstico se recopilan en un lugar central.**

## **Error 5:** Brechas en el sistema.

Como toda la información está centralizada en tiempo real, el sistema también puede predecir la demanda a intervalos muy cortos para realizar un reabastecimiento preciso y automatizado

Además de extraer información vital de toda la empresa para ayudar a planificar y ejecutar la reposición, **un sistema de reposición totalmente integrado puede contribuir a operaciones eficientes en otros lugares, por ejemplo, proporcionando información actualizada para su uso en el control de ventas y dando al personal en tiempo real conocimiento sobre disponibilidad de stock en el punto de venta.**

## Resumen


El reabastecimiento preciso no es algo que pueda depender de las conjeturas, sin embargo, muchos minoristas de comestibles están haciendo exactamente eso. Un número alarmante de empresas en la industria aún confía en los procesos de reabastecimiento manual, pero son cada vez más conscientes de que estos los retrasarán en el competitivo entorno minorista de hoy.

**A medida que un número creciente de tiendas de comestibles buscan formas de optimizar el reabastecimiento, tal vez el error más grande que pueden cometer es no observar todo su sistema y lo que hace, y no hace, por ellos**

Muchos todavía usan los sistemas de TI que implementaron hace años,

sistemas que no reúnen toda la información que necesitan para pronosticar con precisión la demanda y optimizar la reposición. Sistemas que requieren tareas manuales que requieren mucho tiempo, robando el tiempo de los miembros del personal que se utilizaría mejor para brindar servicio al cliente.

**Los problemas destacados en este documento proporcionan algunos puntos clave para que los minoristas los consideren a medida que buscan mejores formas de manejar las complejas tareas de reposición y gestión de inventario.** Pueden ver el impacto potencial de cualquier deficiencia en sus procesos de reabastecimiento y encontrar las herramientas adecuadas.



¿Estás listo para  
llevar tu negocio al  
siguiente nivel?

Seleccionar el software de reabastecimiento adecuado para su supermercado puede ser una tarea desalentadora. Si toma la decisión equivocada, puede terminar con muy poco o demasiado stock, y eventualmente perder dinero y clientes.

**Asegúrese de estar en el camino correcto:** obtenga asesoramiento experto de especialistas en el software de Kenware.

**Ponte en contacto:**

**Alejandro Hernández Díaz**  
**CoHerDi, SA de CV**

**Cel: 722 261-2791**

**Fijo: 728-102-4068**

**[Alejandro@Kenware.mx](mailto:Alejandro@Kenware.mx)**

**[www.Kenware.mx](http://www.Kenware.mx)**



 **Kenware**  
Advanced POS Integrations



# La Trampa del Reabastecimiento: 5 errores y cómo los supermercados pueden evitarlo



Grocery  
Retail