

Mayo 22, 2020

3 preguntas para guiar a los líderes de las ventas al por menor durante la pandemia del coronavirus

Gary Sankary

Ejecutivo de venta al por menor de Esri Inc.

esri.co

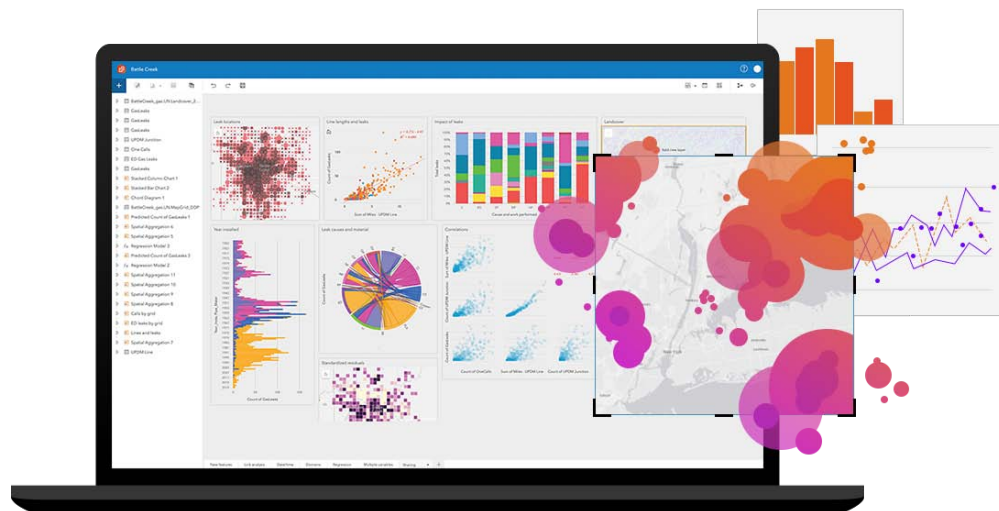
Esri Colombia
Calle 90 # 13 – 40
T + 57 (1) 650 1550
Bogotá, Colombia

 **esri** Colombia

Es seguro decir que todos los ejecutivos en el mundo están pensando en el impacto del COVID - 19 en sus familias, empleados y clientes. Muchos están tratando de balancear las estrategias con la incertidumbre diaria. Con toda la información que esta circulando acerca de la pandemia y la respuesta del mercado, nunca ha sido mas importante priorizar los objetivos del negocio basados en datos.

Afortunadamente, hay datos útiles para aplicaciones confiables y así utilizar la información que está disponible. La tecnología de la localización inteligente ayuda a visualizar y analizar los datos del negocio dentro del contexto critico de la localización. A través de aplicaciones y tableros de control de mapas inteligentes, las empresas están aplicando la localización inteligente a todo, desde visualización de las cadenas de suministros hasta selección de localización de locales.

Recientemente estas herramientas están siendo utilizadas para hacer seguimiento de como el COVID- 19 está afectando a las comunidades alrededor del mundo y cómo manejar la operatividad y así mitigar el riesgo durante la crisis. Así pues, con la localización inteligente a nuestra disposición, debemos considerar como la estamos aprovechando. Debemos disponer de estas competencias y darles el mejor uso y valor para apoyar a los empleados como también a los clientes. Tres grandes preguntas han emergido:



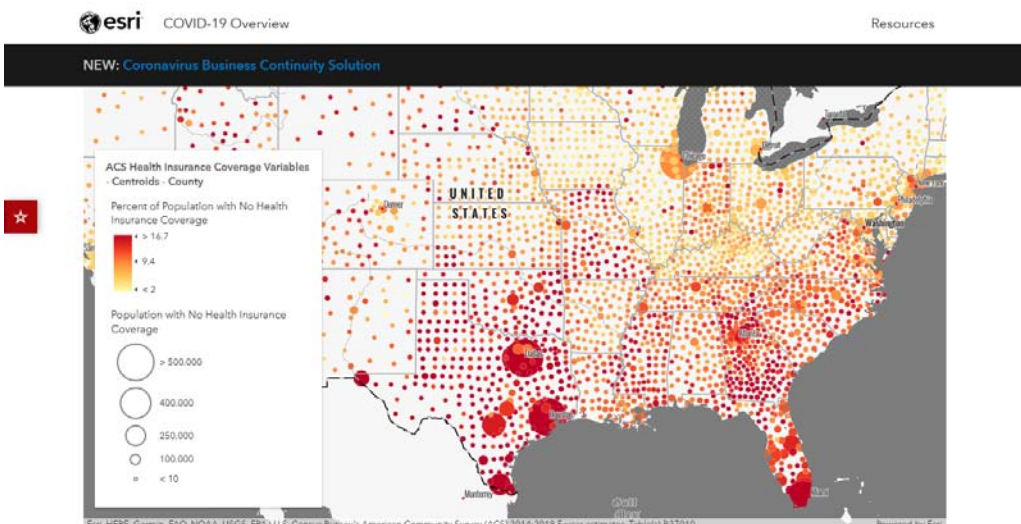
1. ¿Cómo puedo apoyar a mi equipo durante la pandemia?

Durante una crisis como la del COVID-19, los comerciantes deben unirse con las agencias del gobierno nacional o local. El bienestar de las personas debe ser la prioridad principal. Muchos negocios están dándole a sus equipos los recursos para mantenerse saludables o conseguir el cuidado que ellos necesiten. Por otra parte, los dueños de comercio al por menor pueden apoyar a sus equipos entregándoles datos acerca de la localización y capacidad de los sitios para cuidado de la salud. Los mapas pueden identificar información tal como donde están las clínicas donde hay disponibilidad de servicios médicos y su tiempo de espera para atención, las horas de atención de farmacias o mercados. Algunos gobiernos están produciendo aplicaciones y mapas para ayudar a las comunidades a encontrar estos recursos. Los negocios también pueden utilizar las mismas tecnologías para enlazar al equipo con datos vitales.

2. ¿Cómo han sido mis clientes afectados?

Mientras el virus se mueve a través de las comunidades, va haciendo un impacto muy profundo en sus actividades diarias. Las rutinas usuales van cambiando semana a semana por necesidad y las ordenes de quedarse en casa son actualizadas. Los consumidores están alterando sus modelos de compra, incluyendo que productos o servicios necesitan para que sus familias salgan adelante en la crisis. Para los negocios es primordial entender rápidamente los cambios en los patrones de comportamiento para poder anticiparse a los deseos y experiencias que necesitan los clientes. Esto asegurara que se entreguen los artículos y servicios correctos durante los meses que vienen. Al correlacionar los datos locales con datos confirmados e información sobre población vulnerable se ven patrones emerger.

Los comerciantes pueden usar este conocimiento para planear respuestas. Podemos utilizar los mapas para entender edad y vulnerabilidad social en el contexto del brote. Al estudiar un mapa de casos confirmados y activos, muertes y recuperados, las



organizaciones de salud pública pueden ver donde la respuesta es mas necesaria. Por ejemplo, el Centro Universitario Johns Hopkins publicó un tablero de control para monitorear y combatir el COVID-19. Herramientas como esta permiten visualizar casi en tiempo real los cambios de la situación.

3. ¿Como esta la pandemia afectando mis operaciones?

Una vez las compañías entienden el impacto del virus en los empleados y clientes, se deben enfocar, en como impacta en las operaciones. La responsabilidad de mantener los negocios intactos y viables nunca ha sido mas importante. Esto es especialmente cierto ahora que las personas se están apoyando en las empresas para domicilios, de artículos de primera necesidad incluyendo artículos de aseo y medicinas. Los minoristas están siendo muy austeros en los inventarios de las cadenas de despachos por que se están enfrentando a medios de consumo limitados por la cuarentena. Cuando lleguemos al final de esta situación, pienso que habrá una demanda sin precedentes de muchos artículos y servicios.

Veremos a minoristas sobrevivir con inconvenientes una vez las restricciones se levanten, para tratar de cumplir con el aumento de la demanda. Hay muchos recursos que ayudan a recopilar datos en campo en tiempo real, datos como inventarios, cadena de suministros, horarios de los almacenes. En particular los negocios pueden utilizar los mapas para entender la capacidad de la fuerza de trabajo, estatus operacional de las locaciones. Los tableros de control pueden ayudar a determinar si los negocios o la fuerza de trabajo puede continuar con sus operaciones normales o tomar las medidas necesarias.

