

softserve

El top 5 de SoftServe sobre tendencias de software para el comercio minorista

Ciudad de México, 01 de junio de 2023.- Desde inicios de este siglo, el sector de ventas minoristas ha encontrado todavía más en la tecnología un aliado para mantener la **rentabilidad de los negocios**, aparte de hallar **nuevas formas de satisfacer las demandas cambiantes** de los consumidores e identificar las tendencias más relevantes.

Sin embargo, en los últimos años, crisis como la pandemia de Covid-19, problemas en la cadena de suministro y el aumento de la inflación en la economía global, han obligado a las empresas dedicadas al comercio minorista a **repensar sus estrategias y adoptar soluciones tecnológicas** que les ayuden no sólo a superar los obstáculos actuales, sino también a reforzar la idea de que son **proyectos innovadores** y con ello obtener una ventaja competitiva en su respectivo mercado.

Aquí, la tecnología no se limita a la simple apertura de **eStores**. Hay muchos procesos que están detrás y que, con el apoyo del **desarrollo de software**, pueden convertirse en un importante diferenciador de las compañías. Innovar tecnológicamente en el comercio minorista es particularmente **atractivo en México**, si consideramos los siguientes puntos arrojados por un [reciente estudio](#) sobre el comportamiento de las ventas online durante 2022:

- La industria mexicana de eCommerce retail generó más de 528 millones de pesos en ventas a través del canal digital, creciendo 23% en comparación con 2021.
- La contribución del eCommerce retail al total de ventas al menudeo fue del 13.4%.
- México está en el top 5 de países con mayor tasa de crecimiento en este tipo de comercio, ocupando el cuarto lugar después de Indonesia, Filipinas e India.
- En 2022, más de 63 millones de personas en México adquirieron productos y servicios por internet.
- 7 de cada 10 consumidores mexicanos perciben que comprar productos y servicios en línea es seguro.
- Y las reseñas de otros compradores, así como la diversidad de opciones de pago, generaron mayor interés para realizar compras online en el año. Esto anima a las empresas a repensar cómo es la experiencia de venta que ofrecen y qué papel está jugando el software para que sea positiva, incentivando posibles compras futuras.

Para ayudar a las compañías a tener un panorama más amplio del cómo pueden **apalancar su éxito desde la tecnología**, a continuación [SoftServe](#), empresa global de tecnologías de la información (TI) líder en su ramo y consultoría, enlista las **5 megatendencias en el desarrollo de software para el comercio minorista**:

1. Hiper-personalización

Modernizar el comercio minorista es más que simplemente hacer que los artículos estén disponibles en línea y en todos los dispositivos; es también entender las expectativas del cliente y saber adaptarse a ellas, ofreciéndole algo que realmente haga sentido con sus gustos y preferencias: **hiper-personalizar**. De acuerdo con un [análisis](#), el 74% de los consumidores se sienten frustrados cuando el contenido comercial de un sitio web no está personalizado a sus perfiles, algo que puede resolverse mediante el aprovechamiento de los datos con aplicaciones de tecnología avanzada. Algunas vías para lograr esa hiper-personalización, son:

- Usar la **inteligencia artificial (IA)** y el **aprendizaje automático** (*machine learning*, ML) para analizar los datos de los clientes desde cada punto de contacto.

softserve

- Implementar el **procesamiento de lenguaje natural** (*natural language processing*, NLP) para interactuar con los clientes.
- Combinar conjuntos de datos para anticipar las tendencias de compra y el comportamiento del consumidor.
- En resumen, desarrollar una visión 360° desde la perspectiva del cliente.

2. Gestión de la nube y mejora de datos

En línea con la tendencia anterior, recopilar datos en cada paso a lo largo de la compra de una persona, pierde sentido si no se cuenta con herramientas para **convertir esas enormes cantidades de datos en información práctica**. Por lo que es necesario disponer de **aplicaciones poderosas que no sean demasiado grandes** como para alojarlas en un *mainframe* tradicional; a lo cual se le suman otros desafíos como la protección de datos, su formateo para que sean utilizables y la eliminación de aquellos innecesarios.

La respuesta a este “problema invisible” son los **conectores de mainframe**, que permiten migrar toda esa información a la nube sin problemas y de forma segura mediante la transcodificación de datos en archivos (*optimized row columnar*, ORC). Con ellos, se optimiza el procesamiento de datos y se eleva el poder de los servicios en la nube al facilitar el traslado de los datos entre el *mainframe*, la nube y los almacenes de datos sin servidor.

Una vez que se implementa una solución de este tipo, **es más sencillo usar los datos** para el pronóstico de la demanda, obtener información sobre los flujos de trabajo o ejecutar controles de rendimiento de los centros de distribución, por ejemplo.

Cabe destacar que, de acuerdo con un [estudio de SoftServe](#), el 65% de 200 ejecutivos encuestados en todo el mundo dijeron que **el traslado de datos confidenciales** es su principal preocupación al migrar data a la nube; cuya solución se ha comprobado es un conector de mainframe de Google Cloud de código abierto, el cual simplifica la migración de datos y elimina algunas de las preocupaciones que suelen afectar al proceso.

3. Automatización de pedidos

Cumplir con los pedidos con precisión y rapidez es esencial para todos los negocios minoristas. Desafortunadamente, el proceso puede ser decepcionante por variables como la escasez de mano de obra y los errores humanos. Al respecto, cabe señalar que el 27% de los compradores mexicanos por internet realizaron alguna devolución durante el 2022, probablemente por algún descuido del personal, y es un proceso que 2 de cada 10 [encuestados](#) consideran difícil, afectando la percepción que tienen de las compañías.

Aprovechar el poder de los datos minoristas y combinarlos con las **tecnologías AI y ML**, proporciona una solución escalable para automatizar el cumplimiento de los pedidos. Esto lo hacen los **sistemas de gestión de pedidos** (*order management system*, OMS), que pueden integrarse con los sistemas de empresas logísticas y proveedores para:

- Reducir los costos de mano de obra y aportar transparencia al proceso de cumplimiento.
- Agilizar los procesos al eliminar tareas manuales y limitar la ocurrencia de errores humanos.
- En suma, mitigar los desafíos de la cadena de suministro aparte de ofrecer experiencias de compra omnicanal.

softserve

4. Transformación del comercio omnicanal

Al combinar distintas ubicaciones, plataformas y dispositivos móviles durante el proceso de compra, las expectativas han evolucionado hasta el punto en el que los consumidores esperan tanto la comodidad de la venta en línea como la experiencia de estar dentro de una tienda física: un mix.

Cumplir esta demanda es posible con la **transformación omnicanal**, que además puede aprovecharse para las devoluciones, permitiendo:

- Sincronizar pedidos entre plataformas, con integraciones basadas en una interfaz de programación de aplicaciones (*application programming interface*, API).
- Seguir datos de inventario en todos los canales.
- **Integrar realidad virtual (VR) y realidad aumentada (AR)** para proporcionar atractivas experiencias digitales inmersivas al comprar.

Por ejemplo, con un fabricante de productos veganos para el cuidado de la piel, SoftServe logró [evolucionar su comercio electrónico](#) al construir una solución que le ayudó a tener una tienda Shopify fácil de cambiar, que no requiere conocimientos técnicos para mantenerla actualizada, y a mejorar la experiencia del cliente con un rendimiento y velocidad de la web optimizados.

5. Previsión de la demanda

Por último, SoftServe pone al futuro como un factor de éxito para los comercios minoristas digitales que sepan **emplear estratégicamente las innovaciones en software**, en vista de que los problemas con la cadena de suministro y el auge de las compras omnicanal han hecho que la gestión de inventario sea más relevante que nunca.

En este punto, la tecnología permite combinar la gran cantidad de datos de los clientes que los minoristas acumulan cada día, con otros puntos de datos como la ubicación de la tienda, la época del año, las promociones y los segmentos de clientes, dando como resultado **pronósticos procesables que optimizan el suministro**. Hacer una buena previsión de la demanda es vital para:

- Maximizar los márgenes de beneficio y distribuir mejor los recursos.
- Optimizar las operaciones de almacén.
- Impulsar la planificación de la producción.
- Y finalmente satisfacer la demanda del cliente.

Adoptar e implementar las últimas tecnologías que están transformando el sector, es clave para cumplir con las expectativas de los clientes y **mantener la competitividad** en un mercado en evolución. Al respecto, la mejor recomendación es apoyarse en proveedores tecnológicos especializados en la implementación de soluciones minoristas, así como para los productos de consumo inmediato de extremo a extremo, que ayuden a las compañías a **obtener información procesable de sus datos, acelerar su tiempo de comercialización y aumentar la rentabilidad**.

Acerca de SoftServe

[SoftServe](#) es una autoridad digital que asesora y proporciona servicios tecnológicos de vanguardia. Como la mayor empresa global de TI con raíces ucranianas, ofrece soluciones de desarrollo de software y consultoría. Con más de 13,000 empleados en 41 centros, oficinas y ubicaciones de clientes en todo el mundo, SoftServe es

softserve

una de las mayores compañías de desarrollo de software de Europa Central y Oriental. Sus sedes centrales se encuentran en Lviv (Ucrania) y Austin (Texas, EE.UU.). Cuenta con centros de desarrollo en Ucrania, Polonia y Bulgaria, y en 2022 comenzó a operar en Rumanía, México, Chile y Colombia.

Para mayor información, visita www.softserveinc.com.

O síguenos en:

Facebook: [@SoftServeInc](https://www.facebook.com/SoftServeInc)

Twitter: [@SoftServeInc](https://twitter.com/SoftServeInc)

LinkedIn: [@softserve](https://www.linkedin.com/company/softserve)

Blog: www.softserveinc.com/en-us/blog