



Benchmarking Supply Chain

2019

Grande Consumo

Top 10 de perguntas mais importantes para o Retalho

Prioridades do Retalho

AVALIAÇÃO: 10 perguntas com maior importância obtida pelo agregado dos Retalhistas.

Grupo	Perguntas mais importantes do estudo	Importância 2019	Importância 2018	Evol. Importância
 Pedido	1 Nível de serviço em promoções <i>NEW</i>	9,33		
 Pedido	2 Erros entre referências recebidas vs. pedidas	9,30	8,63 (9º)	▲
 Sistemas de Informação	3 Grau de etiquetagem GS1-128	9,10	8,17 (15º)	▲
 Pedido	4 Cumprimento dos prazos de validade dos produtos entregues	9,00	9,46 (2º)	▼
 Pedido	5 Erros entre quantidades recebidas vs. pedidas	9,00	8,21 (14º)	▲
 Entrega	6 Cumprimento do prazo de entrega acordado	8,89	7,92 (23º)	▲
 Pedido	7 Estado do produto na receção	8,76	8,92 (7º)	▼
 Faturação	8 Erros nas faturas por discrepâncias entre os preços faturados e os que constam no sistema do cliente	8,68	8,50 (11º)	▲
 Faturação	9 Erros nas faturas por discrepâncias entre as referências entregues e as referências faturadas	8,64	10,00 (1º)	▼
 Faturação	10 Erros nas faturas por discrepâncias entre as quantidades entregues e as quantidades faturadas	8,64	9,38 (3º)	▼

O **peso de cada grupo** foi calculado em função da importância expressada pelos retalhistas a cada uma das perguntas que fazem parte do questionário:



A evolução no nível de importância de cada um dos grupos, de 2013 a 2019.

	Plataforma						
	Nível de importância						
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
 Pedido	14,21%	13,63%	14,37%	14,38%	13,08%	13,76%	14,40%
 Entrega	13,78%	12,10%	13,15%	13,56%	13,38%	12,72%	12,83%
 Suporte	12,18%	11,42%	11,89%	12,10%	12,48%	11,60%	11,50%
 Documentação	12,13%	12,62%	8,64%	9,65%	10,70%	11,65%	12,42%
 Faturação	11,65%	12,49%	13,97%	12,64%	13,21%	13,29%	12,62%
 Sistemas de Informação	12,80%	12,96%	12,14%	13,19%	12,55%	12,48%	12,28%
 Planeamento e Reação	11,72%	12,17%	13,53%	12,46%	11,85%	12,73%	12,03%
 Colaboração	11,53%	12,71%	12,29%	12,02%	12,75%	11,77%	11,92%

 Num mundo em constante evolução, há que destacar alguns drivers influenciadores da atividade das empresas sejam pequenas, médias ou grandes.



Transporte inteligente



Visão 360°



Armazéns automatizados



Blockchain



Internet das coisas



Última milha



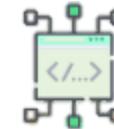
Logística ecológica



Omnichannel



Drones



Software ERP



Impressão 3D



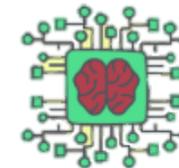
Novo consumidor



Automatização



Visibilidade



Big Data



Robotização

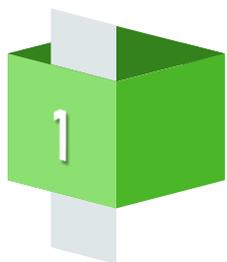


Inteligência artificial



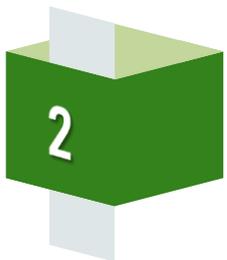
Formação 4.0





Nível de serviço em promoções

Pela primeira vez no estudo *Benchmarking Supply Chain* foi introduzida uma questão relacionada com o nível de serviço em promoções, tendo sido nesta edição a questão mais importante e onde foram identificadas oportunidades de melhoria para os fornecedores. As promoções têm sido ao longo destes anos um tema bastante comentado e que afeta cada vez mais o dia-a-dia tanto dos fornecedores, como dos retalhistas. Apesar de ser um **tema mais comercial** é dos aspetos **que impacta mais ao nível logístico e do aprovisionamento**. É preponderante existir uma continua comunicação interna entre as áreas comerciais e supply chain porque apenas com uma visão 360º do negócio é que se torna possível criar valor.



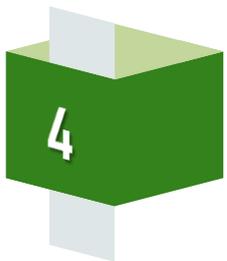
Acondicionamento e estado da mercadoria

O correto acondicionamento da mercadoria e o estado em que a mesma chega à receção, apesar de serem tópicos onde a importância é mais baixa comparativamente a outros, nesta edição existem mais oportunidades de melhoria para os fornecedores. Os retalhistas estão a ter mais **dificuldades em receberem a mercadoria bem acondicionada** o que traz níveis de ineficiência maiores nas suas plataformas. Os desafios nesta área prendem-se também com os **novos requisitos na configuração das paletes** (packing list; bases; colunas; etc.) que fazem com que a complexidade seja acrescida.



Erros de faturação

Uma vez mais, a faturação é um dos grupos mais importantes no estudo e que continua a ter bastantes constrangimentos, quer por **erros de referências, quantidades e/ou preços**. Os retalhistas procuram fomentar a utilização das mensagens eletrónicas no fluxo order-to-cash mas atualmente ainda é um constrangimento que exige desenvolvimentos tecnológicos dos dois lados da cadeia.



Etiqueta GS1-128

Em linha com o já observado no ano passado no estudo *Benchmarking Supply Chain 2018*, a utilização correta da etiqueta GS1-128 por parte de todos os fornecedores tem sido difícil e ainda precisa de ser mais trabalhada. Hoje é um requisito fundamental por parte dos retalhistas de forma a trazer **ganhos significativos**, não só na **redução dos tempos de descarga como em processos de armazenamento e expedição**. É de realçar ainda os novos e diferenciados requisitos na configuração da mercadoria sobre a palete como os principais desafios na etiquetagem.



Projetos colaborativos

Está provado que a colaboração entre os parceiros de negócio proporciona mais-valias para as operações. Quando se fala em colaboração as áreas de abrangência são diversas mas na maioria das situações beneficiam os dois lados da cadeia. Com base nas conclusões deste projeto, destacam-se os seguintes campos:

- **Calendarização das entregas:** Se por um lado, quando existe planificação torna-se possível minimizar os tempos de espera nas descargas, por outro garante o atenuar de picos na receção e conferência da mercadoria.
- **Rastreabilidade:** É um dos temas mais relevantes dos dias de hoje. Só através da correta codificação das etiquetas é que se consegue a garantia da rastreabilidade de forma mais eficiente. Os ganhos são fruto do trabalho conjunto sobre os identificadores de aplicação (IA's) a codificar.
- **Disponibilidade do produto:** Os fornecedores anseiam por ter acesso a toda a informação de vendas para conseguirem de forma mais assertiva prever a procura. Os retalhista já disponibilizam algumas opções neste sentido ainda que de âmbito muito restrito e dependente da maturidade da relação.
- **Mensagens Eletrónicas:** É o caminho para a eliminação do elevado número de erros nas faturas e um grande impulsionador da faturação limpa, após confirmação da entrega. A utilização de EDI torna mais automática a transação de mercadoria e reduz os tempos associados à gestão administrativa.
- **Sustentabilidade:** Está na mente de todos mas ainda pouco na logística das empresas. Estão em praticas algumas iniciativas para reduzir a pegada de carbono e o transporte de camiões vazios. É importante alertar para a encomenda de quantidades (e referências) reduzidas que dificultam estas preocupações.



A Visão da GS1 Portugal

A nossa Visão é a de um Mundo onde os bens e a sua informação se movimentam de forma eficiente e segura, para benefício dos negócios e melhoria da vidas das Pessoas, todos os dias.

GS1 Portugal

Estrada do Paço do Lumiar, Campus do Lumiar, Edifício K3 1649-038 Lisboa

Telefone: +351 21 752 07 51

Email: benchmarking@gs1pt.org

<http://www.gs1pt.org/>