

ANALÍTICA E IA PARA RETAIL Y COMERCIO

Transformación Digital del Retail

Una sola versión de la verdad sobre clientes, inventario y tiendas: más margen, menos quiebres de stock y equipos que deciden en el piso de venta, con la plataforma Strategy (Mosaic).

EL CONTEXTO DEL SECTOR

El cliente compra en todos los canales; los datos siguen en silos

Punto de venta, e-commerce, ERP, programa de lealtad y centros de distribución suelen medir margen, inventario y venta con reglas distintas. El costo se paga en quiebres de stock, inventario fantasma, promociones que no se pueden evaluar y gerentes de tienda que deciden con reportes de la semana pasada.

BID — El canal digital crece

Con base en estimaciones de mercado, el BID reporta que el comercio electrónico minorista en América Latina y el Caribe superó US\$117 mil millones en 2023 y se espera que casi se duplique hacia 2028.

Strategy — Prioridad de los líderes

En la encuesta global de Strategy a líderes de retail y consumo masivo, el 54% señala la toma de decisiones más rápida como el principal resultado esperado de la analítica con IA.

Strategy — La brecha de adopción

Según el mismo estudio, solo el 9% de los empleados usa herramientas de BI más allá de las hojas de cálculo; más del 27% de los retailers planea ampliar el acceso a analítica con IA en el próximo año.

La solución: una capa de inteligencia sobre toda la cadena de valor

Strategy Mosaic conecta ERP heredados, POS modernos, e-commerce y lealtad bajo una **capa semántica única y gobernada**: margen, sell-through, rotación o valor de cliente se definen una sola vez y se aplican igual en cada tienda, país y canal.

Comercial, operaciones y finanzas trabajan así sobre **una sola versión de la verdad**, y la lógica de negocio sobrevive aunque cambien el CRM, la nube o la herramienta de visualización.

HyperIntelligence muestra ventas, stock y perfil del cliente sobre cualquier aplicación, sin cambiar de pantalla. **Mobile** lleva los indicadores al gerente de tienda y al asesor en el piso de venta, y **Auto Dashboard** genera tableros en minutos para que el equipo dedique su tiempo a atender clientes, no a armar reportes.

Fuentes: BID, *La ola del comercio electrónico en el Cono Sur* — iadb.org/es/blog/.../la-ola-del-comercio-electronico · Strategy, *What's next for retail in 2025: AI-powered analytics trends* (Retail & CPG In Focus Report) — software.strategy.com/blog/whats-next-for-retail-in-2025

APLICACIONES POR ÁREA DEL NEGOCIO

Un mismo dato, de la central a la tienda

TIENDAS

Operación de tienda

Ventas, metas, tráfico e inventario en tiempo real por tienda, con alertas y comparativos contra pares para actuar desde el piso de venta.

CLIENTES

Clienteling y cliente 360°

Historial de compra, preferencias y beneficios de lealtad en manos del asesor para personalizar la atención y recomendar el producto correcto.

COMERCIAL

Optimización de surtido y precio

Desempeño por categoría, SKU y tienda para ajustar surtido, niveles de inventario y estrategia de precios con foco en rentabilidad.

MERCADEO

Análisis de promociones

Efecto real de cada promoción y campaña sobre venta, margen y canibalización, para ajustar la inversión de mercadeo con agilidad.

ABASTECIMIENTO

Cadena de suministro

Visibilidad de pedidos, tiempos de entrega y costos logísticos desde el proveedor hasta el anaquel para reducir quiebres y sobreinventario.

CONTROL

Prevención de pérdidas

Reportes por excepción y modelos predictivos para detectar merma por fraude, error operativo o robo, y priorizar la investigación.

FINANZAS

Rentabilidad por canal y cliente

Rentabilidad de mercancía, clientes, tiendas y canales con la misma regla de margen en toda la organización y en cada país.

PROVEEDORES

Portal de proveedores

Indicadores compartidos de venta, inventario y nivel de servicio para mejorar la colaboración y el desempeño de la cadena.

INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA RETAIL

Misma pregunta, misma respuesta, en cualquier IA

Si el equipo de mercadeo pregunta a un asistente de IA por el sell-through y finanzas pregunta a otro, es común obtener dos cifras distintas: cada herramienta interpreta los datos a su manera porque no comparte las definiciones del negocio.

Con Strategy Mosaic, la consulta la genera la capa semántica, no el modelo de IA. Claude, Copilot, Gemini o los agentes propios de Strategy usan las mismas definiciones certificadas de margen, inventario, lealtad e ingreso, y respetan los mismos permisos que un analista humano.

LIBERTAD

Elija la IA que prefiera

Cada área puede usar la herramienta de IA que mejor le funcione; Mosaic gobierna los datos debajo de todas, sin obligar a estandarizar una sola plataforma.

CONSISTENCIA

Una definición, todas las herramientas

Margen, sell-through y reglas de lealtad viven como objetos certificados, no escondidos en un tablero o en el prompt de un agente.

EXACTITUD

La respuesta correcta, no solo rápida

Ante una caída de inventario o una rebaja que no cumple el plan, la IA explica lo ocurrido con la misma lógica de negocio que el equipo ya valida.

GOBERNANZA

Supervisión y trazabilidad

Mosaic Sentinel registra linaje, uso y auditoría de cada interacción con IA, con precio fijo y sin sorpresas por consumo de tokens.

Analítica predictiva: anticiparse en lugar de reaccionar

El aprendizaje automático y los agentes de IA sobre la misma base gobernada permiten anticiparse en lugar de reaccionar:

- Pronóstico de demanda por tienda y SKU para reabastecer antes del quiebre de stock
- Alertas automáticas ante cambios de demanda, anomalías de venta o merma inusual
- Recomendaciones de reorden, precio y surtido basadas en tendencias de venta e inventario

Resultados documentados en retail

Lotte Department Store construyó agentes de IA de Strategy sobre una capa semántica gobernada: más de 9.500 casos de análisis con IA en seis meses y una mejora de eficiencia del 90%.

Schwarz Group (Lidl y Kaufland) usa la capa semántica de Strategy para sostener una sola versión de la verdad en más de 30 países, con margen y desempeño de producto definidos de forma idéntica.

Fuentes: Strategy, *Analytics Solutions for Retail* — software.strategy.com/solutions/retail · Strategy, *Responsible AI · Auto AI Suite* — software.strategy.com/solutions/federal-government

DIFERENCIACIÓN TECNOLÓGICA

Más allá de la visualización: gobierno del dato

Power BI, Tableau y Qlik destacan en visualización; SAP Analytics Cloud, dentro de su propio ecosistema. El reto de un retailer es otro: que tienda, comercial y finanzas confíen en el mismo margen, sobre POS, ERP y e-commerce heterogéneos, y que esa lógica sobreviva al próximo cambio tecnológico.

Criterio	Power BI / Tableau / Qlik	SAP Analytics Cloud	Strategy Mosaic
Gobierno del dato	Métricas redefinidas en cada herramienta; margen distinto según el área	Sólido dentro del stack SAP; limitado fuera de él	Capa semántica única: margen, sell-through y lealtad certificados una vez
Neutralidad tecnológica	Atadas al ecosistema de nube del fabricante	Orientado a clientes con core SAP	Agnóstica: POS, ERP, e-commerce, Snowflake, Databricks y cualquier nube
IA multiplataforma	Cada asistente de IA interpreta los datos a su manera	Depende de la adopción de SAP BTP	Claude, Copilot, Gemini y agentes propios con las mismas definiciones (MCP)
Portabilidad	Lógica atrapada en cada tablero	Lógica ligada al ecosistema SAP	Cambie de CRM, BI o nube sin reescribir métricas
Llegada al piso de venta	Paneles de uso mayormente en oficina	Enfoque ejecutivo interno	HyperIntelligence y Mobile para gerentes y asesores de tienda

Por qué BACG

Veinte años implementando analítica en Centroamérica, como socio certificado de Strategy, con equipos locales que conocen la operación comercial de la región. Iniciamos con un diagnóstico conjunto para priorizar los casos de uso de mayor retorno antes de comprometer inversión.

BACG · Socio oficial Strategy en Honduras

20 años de operación en Centroamérica

¿Listo para convertir sus datos en margen?

Solicite un diagnóstico de analítica e IA para su operación comercial.

Solicitar diagnóstico