

# O PAPEL DO OMS NA REENGENHARIA DAS OPERAÇÕES DE LOJA

linxenterprise

A loja física está passando por uma transformação profunda: se antes era apenas um ponto de venda, hoje, já se tornou parte ativa da cadeia logística, funcionando como centro de distribuição urbano, ponto de retirada e hub de devoluções.

Neste e-book, você vai descobrir como o OMS viabiliza essa mudança, redesenhando processos internos e transformando a operação de loja em uma vantagem competitiva real.

# 1. O novo papel da loja física na era omnichannel

Hoje, o consumidor pesquisa online, compra pelo celular, retira na loja, devolve em outra unidade e espera que tudo funcione perfeitamente. Não existe mais separação entre “canal físico” e “canal digital” na mente do cliente. Existe apenas uma experiência, que precisa ser fluida.

Diante dessa realidade, a loja física não morreu, ela evoluiu. Seu papel se expandiu para muito além da venda presencial.

## Da vitrine ao centro de distribuição urbano

A loja moderna precisa ser múltiplas coisas ao mesmo tempo:

- Ponto de venda tradicional: com atendimento presencial e experiência de marca
- Centro de distribuição local: com envio de produtos comprados online
- Ponto de retirada: com click & collect para compras digitais
- Centro de devolução: com processamento de devoluções de qualquer canal
- Showroom: com experiência de produto antes da compra online

Essa multiplicidade de funções cria jornadas mais complexas, por exemplo:

- O cliente compra online e retira na loja (economia de frete e oportunidade de impulso de compra adicional)
- O cliente compra na loja e recebe em casa (não precisa carregar, conveniente para produtos grandes)
- O cliente compra online em uma cidade e devolve na loja de outra (conveniência total)
- O cliente encontra um produto esgotado na loja, mas compra do estoque de outra unidade (venda assistida)

Para que tudo isso funcione, a loja precisa estar completamente integrada ao ecossistema digital. E é aí que entra o OMS: o sistema que orquestra todas essas operações em tempo real.

## 2. Por que repensar as operações de loja

A loja física pode enfrentar um dilema: precisa ser mais eficiente operacionalmente (reduzir custos, otimizar processos) e, ao mesmo tempo, oferecer uma experiência melhor (rapidez, flexibilidade, conveniência).

As expectativas do consumidor aumentaram para ter:

- Disponibilidade de estoque em tempo real
- Retirada no mesmo dia
- Devoluções sem fricção
- Atendimento informado e ágil

Enquanto isso, a competição com marketplaces e e-commerces puros pressiona margens e exige que cada metro quadrado da loja seja rentabilizado.

### **Custos ocultos de uma operação não otimizada**

Quando a operação de loja não está integrada, alguns custos invisíveis podem comprometer a rentabilidade:

- Ruptura de estoque virtual: o produto existe na rede, mas o cliente vê “indisponível” porque a visibilidade não é unificada. Resultado: venda perdida.
- Devoluções mal geridas: produto devolvido na loja física demora dias (ou semanas) para voltar ao estoque para venda do e-commerce. Resultado: capital

parado, cliente insatisfeito.

- Ociosidade de estoque: produtos parados em uma loja poderiam ser vendidos online ou por outra unidade. Resultado: markdown, perda de margem.
- Processos manuais: planilhas, ligações telefônicas, comunicação via WhatsApp para transferências entre lojas. Resultado: lentidão, erros, baixa produtividade.
- Experiência ruim: cliente vai retirar pedido e o produto não está separado, ou a devolução não é processada corretamente. Resultado: o cliente não volta.

Lembre-se: os varejistas podem perder vendas por falta de visibilidade unificada de estoque, e os consumidores podem não voltar após uma experiência de retirada mal executada

## 3. Como o OMS viabiliza a reengenharia operacional

O OMS funciona como o cérebro que conecta todos os pontos da operação, estoque, lojas, centros de distribuição, canais de venda, e toma decisões inteligentes em tempo real sobre como atender cada cliente da melhor forma possível.

### 3.1 VISÃO UNIFICADA DE ESTOQUE EM TEMPO REAL

O problema: Em operações tradicionais, cada sistema mantém seu próprio controle de estoque. O e-commerce não sabe o que tem na loja física. A loja A não sabe o que tem na loja B. O cliente vê “produto indisponível” quando, na verdade, há 10 unidades na rede.

A solução com OMS: a Vitrine Infinita unifica todo o estoque da rede em uma única visão. Quando o cliente busca um produto (no site, app ou com vendedor na loja), o OMS consulta em tempo real:

- Centros de distribuição
- Todas as lojas físicas
- Estoques em trânsito
- Reservas já feitas

E mostra disponibilidade real, considerando regras de negócio (por exemplo, não vender as últimas 2 unidades de uma loja para não esvaziar totalmente o ponto

físico).

Resultado: Fim da ruptura virtual, mais conversão, melhor experiência.

### **3.2 ORQUESTRAÇÃO INTELIGENTE DE PEDIDOS**

O grande diferencial do OMS é decidir, automaticamente, a melhor forma de atender cada pedido. Ele considera múltiplos critérios simultaneamente:

- Localização do cliente
- Disponibilidade em cada unidade
- Prazo de entrega prometido
- Custo logístico
- Capacidade operacional de cada loja

Com base nisso, o sistema roteia o pedido e viabiliza modalidades modernas de atendimento, como:

- Click & Collect (Pickup in Store): o cliente compra online e retira na loja. O OMS reserva o produto automaticamente, gera o workflow de separação para a equipe da loja e notifica o cliente quando está pronto. Benefício: reduz custo de frete e traz o cliente à loja física (onde ele pode comprar mais).
- Ship from Store: a loja física envia o produto diretamente para a casa do cliente. O OMS escolhe qual loja deve atender baseado em proximidade, estoque e custo. Assim, os prazos são menores, e há melhor

aproveitamento do estoque distribuído.

- Endless Aisle (Venda Assistida): o cliente está na loja física, mas o produto não está disponível localmente. O vendedor usa o sistema para vender o estoque de outra unidade ou do CD, fechando a venda ali mesmo. Assim, não perde venda por falta de produto.

### **3.3 GESTÃO DE DEVOLUÇÕES INTEGRADA**

Devoluções são um dos pontos mais delicados da operação omnichannel. Sem um sistema integrado, o processo é caótico: o cliente devolve na loja, mas o produto fica em “limbo” operacional, demorando dias para voltar ao estoque vendível.

Com OMS, a devolução é registrada em tempo real:

- O cliente solicita devolução (pelo app, site ou presencialmente)
- O OMS gera código de devolução
- O cliente entrega o produto em qualquer loja da rede
- A loja registra o recebimento no sistema
- O OMS atualiza automaticamente o estoque e o financeiro
- O produto volta a ser comercializado imediatamente

Resultado: um processo rápido, rastreável e sem perda de informação, com o cliente mais satisfeito e uma operação mais eficiente.

### **3.4 PROCESSOS REDESENHADOS**

O OMS transforma o dia a dia operacional da loja:

- Antes: a empresa conta com planilhas manuais, ligações telefônicas para consultar estoque de outras lojas, processos não padronizados, falta de visibilidade.
- Depois: o OMS traz workflows automatizados, comunicação em tempo real via sistema, processos padronizados em toda a rede, dashboards operacionais para acompanhamento.

Com um sistema, a equipe da loja recebe tarefas priorizadas automaticamente (separações urgentes aparecem primeiro), além de ter acesso instantâneo a informações de toda a rede e operar com processos claros e testados.

## . Benefícios para a operação e para o cliente

Para a operação, o OMS traz:

- Processos mais rápidos: a automação elimina etapas manuais desnecessárias
- Menos erros: O sistema guia a operação, reduzindo as falhas humanas
- Visibilidade total: Gestores acompanham performance em tempo real
- Menos retrabalho: a equipe trabalha com informações corretas e atualizadas desde o início

As lojas com OMS integrado reduzem o tempo de separação de pedidos e diminuem os erros operacionais.

Para o cliente, isso significa:

- Pedidos processados rapidamente
- Menos erros de entrega
- Informações precisas sobre status do pedido
- Prazos cumpridos consistentemente

### **Uso mais eficiente dos recursos de loja**

- Estoque trabalhando melhor: produtos parados em uma loja podem ser vendidos para qualquer cliente da rede. Isso reduz a necessidade de markdowns (não precisa queimar estoque local) e melhora o giro de inventário.
- Equipe mais produtiva: com processos automatizados, a

equipe gasta menos tempo em tarefas administrativas e pode focar no atendimento ao cliente e em atividades de maior valor.

- Espaço físico otimizado: a loja não precisa ter todo o catálogo fisicamente presente (pode vender o estoque de outras unidades). O espaço é planejado para incluir área de fulfillment, e o mix de produtos se torna mais estratégico.

## **Aumento da satisfação e fidelização**

O cliente ganha:

- Produto sempre disponível (vitrine infinita)
- Flexibilidade total de retirada e entrega
- Devoluções sem fricção
- Experiência consistente em todos os canais
- Prazos cumpridos

Clientes que compram online e retiram na loja gastam, em média, mais (porque fazem compras adicionais presencialmente), têm taxa de devolução menor e recompram com mais frequência.

Assim, os varejistas que implementam um sistema OMS eficiente podem aumentar o faturamento e a taxa de conversão online.

## **5. O Linx OMS como plataforma de**

## reengenharia

O Linx OMS foi desenvolvido especificamente para as complexidades do varejo nacional, viabilizando a transformação das operações de loja, com:

- Orquestração inteligente: Algoritmo de roteamento que considera múltiplos critérios simultaneamente, como localização, disponibilidade, prazo e custo, e define automaticamente a melhor forma de atender cada pedido.
- Integração total: conecta e-commerce, ERP, loja física, marketplaces e outros sistemas em uma plataforma unificada. Trabalha nativamente com o ecossistema Linx, mas também oferece APIs robustas para integrações customizadas.
- Operações omnichannel completas: todas as modalidades modernas em uma única plataforma, como Pickup in Store, Ship from Store, Ship from CD, Endless Aisle, devoluções integradas.
- Gestão fiscal e financeira: compliance tributário para a complexa realidade brasileira, incluindo módulo de compensação financeira para franquias (essencial para redes com franqueados).
- Visibilidade e controle: dashboards operacionais em tempo real, relatórios de performance por loja e por canal, KPIs configuráveis para acompanhamento contínuo.

## Conclusão: o futuro das lojas é operacional e conectado

A evolução da loja física exige uma reengenharia profunda dos processos internos. Não basta ter presença digital, é preciso integrar os canais e transformar a loja em parte ativa e inteligente da cadeia logística.

O OMS é o sistema que permite essa transformação. Ele elimina silos, unifica a visibilidade, automatiza as decisões e redesenha os processos. O resultado é uma operação mais eficiente, uma experiência melhor para o cliente e uma base sólida para o crescimento sustentável.

Pronto para transformar suas operações de loja? Fale com nossos especialistas e descubra como o [Linx OMS](#) pode transformar as operações da sua loja.