

Transformación Digital en el Sector de Manufactura: Caso de éxito IKEA

Descubre los beneficios y cómo pueden aplicarse a tu empresa



La transformación digital está revolucionando a las industrias de manufactura de todo el mundo. Esta evolución va más allá de la simple implementación de tecnologías avanzadas; implica una reestructuración completa de los procesos, la cultura corporativa y la gestión de datos. Las empresas que adoptan la transformación digital están experimentando mejoras significativas en eficiencia, calidad y competitividad.

Cuando usamos el término “Transformación digital”, nos referimos a la integración de tecnologías digitales en todas las áreas de una empresa, cambiando fundamentalmente cómo operan y entregan valor a sus clientes. En el sector de manufactura, esto incluye el uso de tecnologías como el Internet de las Cosas (IoT), la inteligencia artificial (IA), la automatización y la analítica de datos para optimizar la producción y la cadena de suministro.

IKEA, la icónica empresa sueca de muebles, es un ejemplo destacado de cómo la transformación digital puede beneficiar a una empresa de manufactura. Con una presencia global y una vasta red de producción y distribución, IKEA ha adoptado tecnologías digitales para mejorar su eficiencia operativa y ofrecer una mejor experiencia al cliente.

Antecedentes

Desde sus comienzos en 1943, IKEA se ha convertido en uno de los gigantes mundiales en el sector del mueble. Su compromiso con el diseño democrático y la accesibilidad ha revolucionado la manera en que los consumidores adquieren bienes para el hogar.

Sin embargo, con la llegada del siglo XXI y la evolución constante del mercado, IKEA ha tenido que adaptarse y transformarse para seguir siendo relevante.

A partir de 2018, bajo el liderazgo de su CEO, Jesper Brodin y con la incorporación de Barbara Martin Coppola, quien anteriormente había trabajado en Google y Samsung, como directora digital CDO, la empresa emprendió una transformación radical que ha redefinido su modelo de negocio y cómo interactúa con sus clientes. Esta historia destaca los principales aspectos de ese proceso de transformación, así como los resultados obtenidos hasta 2025.

Experiencia del Cliente Mejorada

La transformación digital no solo se trata de mejorar la eficiencia interna, sino también de ofrecer una mejor experiencia al cliente. IKEA ha desarrollado aplicaciones móviles y plataformas de realidad aumentada que permiten a los clientes visualizar cómo se verían los muebles en sus hogares antes de realizar una compra. Esta experiencia interactiva ha aumentado la satisfacción del cliente y ha impulsado las ventas.

- **Experiencia Omnicanal:** IKEA combinó su presencia en tiendas físicas y digitales para ofrecer una experiencia de compra integrada. Los clientes podían comenzar su compra en línea y finalizarla en una tienda.
- **Nuevos Formatos de Tiendas físicas:** Para estar más cerca de sus clientes, IKEA abrió tiendas más pequeñas en centros urbanos, eliminando la necesidad de largos desplazamientos.
- **Aceleración del E-Commerce:** En 2018, IKEA inició una estrategia para aumentar las ventas en línea, con el objetivo de que representaran el 10% de sus ingresos globales.
- **Nuevas Tecnologías:** La nueva estrategia ha ido acompañada de una ola de compras, ha invertido más de 200 millones de dólares en la adquisición de 23 empresas, con el doble objetivo de contribuir al sector y de hacer realidad su visión a largo plazo. Entre otras adquisiciones compró la start-up Geomagical Labs para integrar soluciones 3D en sus plataformas en línea. Uno de los proyectos más prometedores de Ikea es el uso de inteligencia artificial y realidad aumentada para democratizar el diseño de interiores. La compañía está desarrollando herramientas digitales que permitirán a los clientes acceder a asesoramiento rápido y personalizado, mejorando así su experiencia de compra.

- **Adiós al Catálogo Impreso:** En 2021, tras 70 años de existencia, IKEA decidió cesar la publicación de su famoso catálogo impreso, redirigiendo esos recursos a herramientas digitales.

Optimización de la Cadena de Suministro

Uno de los mayores desafíos para las empresas de manufactura es la gestión de la cadena de suministro. IKEA ha implementado soluciones digitales para monitorear en tiempo real su cadena de suministro, desde la producción hasta la entrega. Utilizando tecnologías como el IoT y la analítica de datos, IKEA puede prever y mitigar posibles interrupciones, reducir costos y mejorar la precisión en la gestión de inventarios.

- **Reestructuración Global:** IKEA reorganizó su estructura interna para ser más ágil y eficiente. Eliminó 7,500 empleos, principalmente en áreas administrativas, pero creó 11,500 nuevos puestos enfocados en su expansión digital y nuevas tiendas urbanas⁷.
- **Cadena de Suministro:** Perfeccionó su cadena de suministro adoptando nuevas tecnologías para minimizar costos y reducir tiempos de entrega.
- **Transformación de las Tiendas Físicas:** Para adaptarse al nuevo paradigma de negocio, Ikea decidió transformar sus tiendas físicas en centros logísticos multifuncionales. Esta estrategia permitió operar dos negocios desde un mismo espacio, aprovechando la tecnología de algoritmos para gestionar eficientemente su cadena de suministro. Además, se priorizó el desarrollo de análisis de datos y se integraron en la toma de decisiones.
- **Creación de nuevos centros de distribución:** En mayo de 2021, se anunció la construcción de un almacén de 72.000 m² en Francia. Con una inversión de 120 millones de euros, este futuro centro de distribución, cuya entrada en funcionamiento está prevista para 2026, se destinará principalmente a la venta en línea.

Producción Inteligente

La automatización y la inteligencia artificial juegan un papel crucial en las fábricas de IKEA. Al automatizar procesos repetitivos y utilizar sistemas de IA para el

mantenimiento predictivo, IKEA ha logrado aumentar la productividad y reducir el tiempo de inactividad. Además, la integración de robótica avanzada en sus líneas de producción ha permitido a la empresa mantener altos estándares de calidad.

- **Productos Inteligentes:** La empresa lanzó productos inteligentes para el hogar, incluyendo muebles con capacidad de carga inalámbrica y dispositivos conectados a servicios de domótica.
- **Diseño Colaborativo:** IKEA involucró a sus clientes en el proceso de diseño, invitándolos a colaborar en la creación de nuevos productos a través de plataformas de co-creación en línea.
- **Impresión 3D:** Se implementó un laboratorio dedicado a la impresión 3D que está centrado en investigar las ventajas que ofrece esta tecnología a las personas y si puede ser escalable globalmente. Últimamente se han creado numerosos acuerdos de colaboración con diferentes actores de esta industria con el objetivo de acelerar el desarrollo y la implantación de la impresión 3D, porque sus aplicaciones son realmente interesantes.

Sostenibilidad y Responsabilidad Social

La sostenibilidad es un componente clave de la estrategia de IKEA, y la transformación digital ha permitido a la empresa avanzar hacia sus objetivos ecológicos. Utilizando análisis de datos y tecnologías inteligentes, IKEA puede optimizar el uso de recursos, reducir desperdicios y rastrear la huella de carbono de sus operaciones. Esto no solo beneficia al medio ambiente, sino que también mejora la reputación de la marca entre los consumidores conscientes.

- **Compromiso Ambiental:** IKEA se comprometió a ser una empresa más sostenible, invirtiendo en energías renovables y productos fabricados con materiales reciclados.
- **Economía Circular:** Implementó programas de reventa y reciclaje de muebles usados. El objetivo era reducir el número de productos que terminaban en vertederos, al mismo tiempo que alentaba a sus clientes a reutilizar y reciclar.

Formación como motor de transformación

Ikea ha puesto en marcha un ambicioso programa para que la inteligencia artificial no sea un recurso aislado, sino una herramienta integrada en todas las áreas de negocio.

- **Formación intensiva en Análisis de datos:** Los empleados de ventas, recursos humanos y cadena de suministro estudian análisis de datos durante un año completo. Este enfoque no solo fomenta el desarrollo profesional, sino que también conecta la experiencia técnica con los procesos clave de la empresa.
- **Formación básica en IA:** Más de 30.000 empleados han recibido formación para el uso de Inteligencia Artificial en su operación diaria, lo que refleja el apetito interno por adquirir nuevas competencias.
- **Desarrollo de eventos:** Iniciativas como hackathones y el programa World Data Games han permitido a los equipos trabajar en problemas globales, desde el cambio climático hasta la gestión de crisis humanitarias, utilizando datos reales.

Conclusión

La transformación digital ofrece una oportunidad sin precedentes para las empresas de manufactura que buscan mantenerse competitivas en un mercado en constante cambio. El ejemplo de IKEA demuestra que la adopción de tecnologías digitales puede transformar todos los aspectos de una empresa, desde la producción y la cadena de suministro hasta la experiencia del cliente y la sostenibilidad. Ahora es el momento de embarcarse en este viaje de transformación y cosechar los beneficios de la era digital.

¿Qué Puede Hacer tu Empresa?

Implementar una estrategia de transformación digital exitosa requiere planificación y compromiso. Aquí hay algunos pasos para comenzar:

- **Realiza una evaluación digital:** Identifica las áreas de tu empresa que pueden beneficiarse más de la digitalización.

- **Involucra a tu equipo:** La transformación digital es tanto un cambio cultural como tecnológico. Asegúrate de que tu equipo esté alineado y capacitado.
- **Invierte en tecnología:** Prioriza las inversiones en tecnologías que ofrezcan el mayor retorno sobre la inversión.
- **Monitorea y ajusta:** La transformación digital es un proceso continuo. Monitorea los resultados y ajusta tu estrategia según sea necesario.

¡No esperes más y comienza tu viaje hacia la transformación digital hoy mismo!

¿Estás listo para transformar tu negocio?

Ivar M. Garzón

CEO | Finance & Performance | SAP Solutions | Digital transformation |

ADVANCE CONTROLLING CONSULTING SERVICES

Nota: Este documento es un punto de partida para iniciar una conversación sobre transformación digital y las necesidades específicas de tu empresa y sector.