



Zwiększenie wartości w handlu detalicznym: Wpływ inteligentnych operacji

Optymalizacja procesów roboczych
przyczyniła się do wzrostu
przychodów i poprawy zysków
nawet o 1,8 punktu procentowego
w ciągu ostatniego roku



Wprowadzenie

Sprzedawcy detaliczni, od dużych sieci handlowych po platformy e-commerce, inwestują duże kwoty w optymalizację procesów roboczych, co przekłada się na wzrost przychodów, zysków i zadowolenia klientów. Dla tych silnie ugruntowanych organizacji inteligentne operacje mają fundamentalne znaczenie: celowe inwestycje w kluczowe technologie — od komputerów mobilnych po sztuczną inteligencję (AI) i uczenie maszynowe — pomagają im uzyskać lepszy wgląd w procesy robocze w czasie rzeczywistym. Dostarczają im również praktycznych informacji na podstawie rozbudowanych procesów zarządzania danymi, a także pozwalają ograniczyć nieefektywne działania oraz błędy w skali całego przedsiębiorstwa.

Aby zrozumieć, w jaki sposób usprawnienia procesów roboczych przekładają się na korzyści finansowe, firmy Oxford Economics i Zebra Technologies przeprowadziły ankietę z udziałem 400 decydentów z branży detalicznej z całego świata, a następnie dokonały analizy ekonometrycznej uzyskanych odpowiedzi w celu zmierzenia wyników biznesowych. Nasze badania skupiające się na kilku kluczowych procesach roboczych, takich jak zarządzanie zapasami, operacje kasowe, zarządzanie zadaniami, realizacja zamówień i zapobieganie stratom, wykazały, że firmy uzyskały znaczące korzyści oraz dokonały dużych postępów.

Inteligentne operacje łączą zaawansowane technologie, takie jak AI, automatyzacja i dane, z wiedzą i doświadczeniem ludzi w celu optymalizacji procesów biznesowych.

Na przykład sprzedawcy detaliczni, którzy skupili się na poprawie zarządzania zapasami — obszarze szczególnie istotnym dla branży — odnotowali w ciągu ostatniego roku średnio większy wpływ na wyniki finansowe w porównaniu z tymi, którzy tego nie uczynili, w tym wzrost przychodów o 1,8 punktu procentowego oraz wzrost rentowności o 1,5 punktu procentowego.¹

Nasz raport przedstawia szczegółową analizę dwóch procesów wymagających usprawnienia: zarządzania zapasami i zapobiegania stratom. Szczegółowe wywiady z liderami branży jasno pokazują, że korzyści płynące z inteligentnych operacji nie ograniczają się do jednego procesu roboczego, a nawet jednej organizacji. Korzyści te przynoszą w handlu detalicznym znaczną wartość dla całego łańcucha dostaw — złożonego, wzajemnie powiązanego systemu obejmującego produkcję, transport i logistykę oraz organizacje detaliczne, których wspólnym celem jest zaspokojenie potrzeb klientów na wysokiej jakości produkty oraz terminową obsługę.

W istocie, organizacje w całym łańcuchu dostaw w handlu detalicznym, które odnotowały znaczną poprawę procesów roboczych, osiągnęły w ciągu ostatniego roku średnio o 2 punkty procentowe wyższy wzrost przychodów i o 1,7 punktu procentowego wyższą rentowność niż inne firmy z tej samej branży.



1. Różnice w punktach procentowych pokazują średnią różnicę we wzroście przychodów i rentowności między organizacjami, które wprowadziły znaczące usprawnienia w zarządzaniu zapasami, a tymi, które tego nie uczyniły, w oparciu o naszą analizę danych z ankiet.

Sprzedawcy detaliczni poszukują sposobów na optymalizację procesów roboczych.

Obsługa klienta stanowi podstawową kwestię, na której sprzedawcy detaliczni skupiają się przy podejmowaniu innych decyzji biznesowych i operacyjnych, w tym dotyczących inwestycji w technologie automatyzacji. „Automatyzacja nie jest celem samym w sobie — to środek do osiągnięcia celu” — mówi dyrektor ds. strategii i operacji platformy spożywczej i e-commerce z siedzibą w Indiach. „Wdrażamy ją w sposób przemyślany, aby wspierać naszą podstawową misję: dostarczać klientom odpowiednie produkty w sposób szybki i niezawodny w celu poprawy ich zadowolenia z poziomu obsługi.”

Wykorzystanie technologii jest wyraźnym priorytetem dla sprzedawców detalicznych, którzy wzięli udział w naszej ankiecie. Deklarują oni, że przeznaczają średnio 69% swoich budżetów IT na urządzenia, oprogramowanie i inne technologie służące do automatyzacji procesów roboczych. Jednak automatyzacja procesów roboczych ma różne znaczenie dla różnych organizacji. Prawie połowa definiuje ją jako wykorzystanie technologii cyfrowych w celu usprawnienia procesów roboczych i wyeliminowania zadań wykonywanych ręcznie, podczas gdy 41% kładzie nacisk na wykorzystanie zarówno urządzeń, jak i oprogramowania w celu poprawy wydajności i efektywności. Zaledwie 5% postrzega automatyzację przede wszystkim jako wykorzystanie zaawansowanej analityki i sztucznej inteligencji/uczenia maszynowego w celu optymalizacji procesu podejmowania decyzji i poprawy wydajności operacyjnej.

Tę różnorodność definicji można wyjaśnić niedostatecznie rozwiniętymi systemami zarządzania danymi w branży: prawie dwie trzecie respondentów twierdzi, że analiza danych jest przeprowadzana tylko w wybranych obszarach lub nadal ma ograniczony i odizolowany charakter. Mniej więcej jedna trzecia respondentów twierdzi, że dysponuje bardziej zaawansowanymi możliwościami, takimi jak zautomatyzowany proces zarządzania danymi w wielu obszarach działalności lub wykorzystanie AI do generowania analiz na poziomie całej organizacji.

Usprawnienie procesów zarządzania danymi jest kluczowym krokiem w kierunku optymalizacji procesów roboczych i realizacji celów biznesowych na najbliższe trzy lata. Oprócz poprawy jakości obsługi i satysfakcji klientów, które dla około połowy respondentów stanowią najważniejszy priorytet biznesowy, sprzedawcy detaliczni koncentrują się na dokładności i zarządzaniu zapasami, jakości produktów i usług, a także wydajności operacyjnej oraz produktywności.

Opór pracowników wobec nowych metod pracy, niedobór wykwalifikowanych pracowników oraz wysokie koszty szkoleń to jedne z największych przeszkód, które utrudniają poprawę procesów roboczych w branży. Jednak inwestowanie w narzędzia pozwalające na bardziej inteligentne prowadzenie działalności może pomóc w złagodzeniu niektórych wyzwań związanych z personelem. „Pracownicy coraz częściej dostrzegają, że narzędzia automatyzacji umożliwiają im bardziej efektywną pracę, zwiększają produktywność i pozwalają odkrywać nowe możliwości” — twierdzi dyrektor ds. strategii i operacji w platformie spożywczej i e-commerce.



Rys. 1: Sprzedawcy detaliczni traktują obsługę klienta i dokładność zapasów jako priorytet na najbliższe trzy lata

P: Które trzy z poniższych celów biznesowych stanowią dla Twojej organizacji priorytet na najbliższe trzy lata? Pokazano pięć najczęściej udzielanych odpowiedzi.



Inteligentne operacje poprawiają wyniki firmy

Większość sprzedawców detalicznych deklaruje, że w ciągu ostatnich dwóch lat udało im się wprowadzić znaczące usprawnienia w zakresie zarządzania zapasami oraz obsługi punktów sprzedaży i kas, wskazując na szereg korzyści — od zwiększenia szybkości działania po zmniejszenie liczby błędów. Jednak niektóre procesy, takie jak zapobieganie stratom, zarządzanie zadaniami pracowników, realizacja zamówień i integracja wielokanałowa, nadal sprawiają trudności ponad połowie sprzedawców detalicznych.

Organizacje z branży detalicznej, które nie wprowadziły jeszcze znaczących usprawnień w swoich procesach roboczych, mają przed sobą ogromne możliwości. Dzięki inwestycjom w kluczowe technologie — od czytników RFID i komputerów mobilnych po oprogramowanie predykcyjne i inteligentne czujniki — mogą one zwiększyć wydajność operacyjną, poprawić jakość obsługi klienta, a także zwiększyć przychody i rentowność. Ankietowani sprzedawcy detaliczni, którzy w ciągu ostatnich dwóch lat znacznie zoptymalizowali swoje procesy pracy, odnotowali średnio 21-procentowy wzrost satysfakcji klientów w tym okresie.

+21%

Średni wzrost satysfakcji klientów w przypadku sprzedawców detalicznych wdrażających usprawnienia procesów roboczych

Korzyści wynikające z usprawnienia procesów roboczych na dużą skalę — ich potencjalne znaczenie dla 20 największych detalistów

Gdyby 20 największych detalistów z listy Forbes Global 2000, którzy łącznie wygenerowali przychody w wysokości 3,6 biliona USD w 2024 r., osiągnęło znaczącą poprawę w zakresie procesów roboczych, ich przychody mogłyby wzrosnąć łącznie o 65,9 mld USD, a zyski — o 2,3 mld USD.²

Oznacza to przychody większe średnio o 3,0 mld USD (wzrost o 1,8%) i dodatkowy zysk w wysokości 110 mln USD na sprzedawcę detalicznego.

Szacunki te opierają się na wzorcach zaobserwowanych w ramach naszej ankiety, która objęła sprzedawców detalicznych różnej wielkości. Wyniki badań odnoszą się do 20 największych sprzedawców detalicznych z listy Forbes Global 2000 i zakładają, że podobne zależności występują również w pozostałych przypadkach. Chociaż dane te nie mają charakteru predykcyjnego ani przyczynowego, stanowią użyteczną wskazówkę dotyczącą potencjalnej skali korzyści dla dużych sprzedawców detalicznych.

Rys. 2: Zarządzanie zapasami staje się coraz skuteczniejsze, ale zapobieganie stratom nadal stanowi problem

P: Proszę wskazać w odniesieniu do każdego procesu obowiązującego w Twojej organizacji, czy konieczne jest jego usprawnienie, czy też w ciągu ostatnich dwóch lat nastąpiła już znacząca poprawa.



Uwaga: Wartości procentowe mogą nie być równe 100% z powodu zaokrągleń

2. Wzięliśmy pod uwagę 20 najlepszych firm z następujących branż wymienionych w rankingu Forbes Global 2000: handel detaliczny i hurtowy, sprzedaż detaliczna, rynki spożywcze oraz hotele, restauracje i rekreacja. Wybór ten oparto na rankingach z 2025 roku. Forbes. „Global 2000: największe spółki publiczne świata”. Forbes, 10 lipca 2025 r. <https://www.forbes.com/lists/global2000/>.

Dogłębna analiza: Optymalizacja zarządzania zapasami pozwala zwiększyć dokładność i wydajność

Zarządzanie zapasami jest głównym priorytetem biznesowym dla 39% sprzedawców detalicznych, choć generalnie sprzedawcy detaliczni obserwują poprawę w tym obszarze. Organizacje, które osiągnęły znaczące zmiany w ciągu ostatnich dwóch lat, najczęściej zauważają wzrost dokładności zapasów (68%), skrócenie czasu poświęcanego na zarządzanie zapasami (47%) oraz poprawę dokładności prognoz (44%) — są to korzyści, które w ostatecznym rozrachunku przyczyniają się do realizacji ich dążenia do doskonałości w zakresie obsługi klienta.

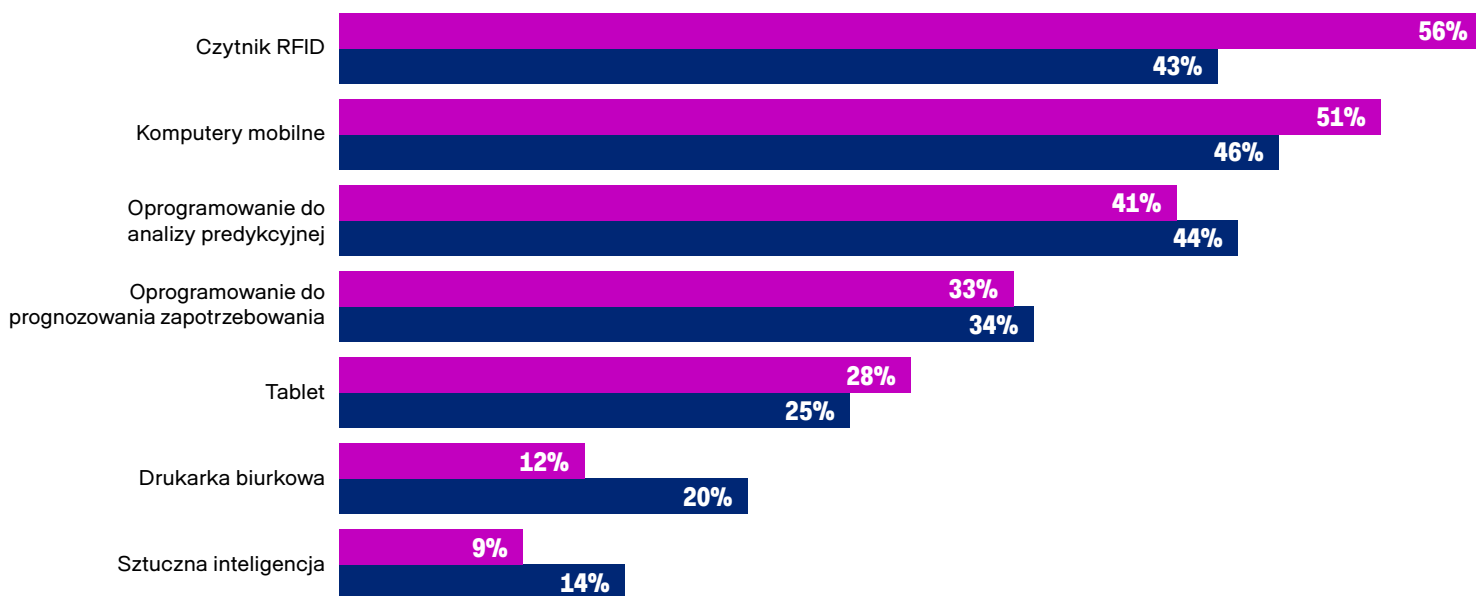
Sprzedawcy detaliczni korzystali z różnych technologii w celu optymalizacji zarządzania zapasami, ale jako najważniejsze z nich wskazano komputery mobilne, oprogramowanie do analizy predykcyjnej oraz czytniki RFID. Firmy, które nadal chcą usprawnić zarządzanie zapasami, stawiają również na urządzenia mobilne — zwłaszcza czytniki RFID — oraz analitykę predykcyjną. Oprócz poprawy dokładności i jakości obsługi klienta technologie te wspierają lepszą współpracę wewnętrzną, umożliwiając wymianę danych i podejmowanie decyzji w czasie rzeczywistym. To właśnie te narzędzia odróżniają czołowych sprzedawców detalicznych od reszty.

Jeden z dyrektorów ds. zaopatrzenia i zakupów w łańcuchu dostaw w dużej amerykańskiej sieci handlowej twierdzi, że jego organizacja podjęła znaczące działania w celu modernizacji systemów zarządzania oprogramowaniem magazynowym i wyposażenia pracowników w odpowiednie urządzenia w centrach dystrybucyjnych. „Nie znam żadnego zakładu, w którym pracownicy nie mieliby tabletek lub innych urządzeń służących do sprawdzania stanów magazynowych i monitorowania przebiegu procesów” — mówi. „Naszym najlepszym osiągnięciem, obok aktualizacji systemów oprogramowania, było unowocześnienie technologii oraz przekazanie jej do rąk pracowników w zakładach”. Dzięki temu rozwiązaniu, które stanowi krok w kierunku inteligentnego zarządzania, wspomniany sprzedawca detaliczny jest w stanie utrzymywać zapasy na właściwym poziomie.

Sprzedawcy detaliczni, którzy usprawnili zarządzanie zapasami, odnotowali w ciągu ostatniego roku wzrost przychodów średnio o 1,8 punktu procentowego oraz wzrost rentowności o 1,5 punktu procentowego w porównaniu z tymi, którzy nie dokonali znaczących usprawnień w tym obszarze. Dla typowej organizacji detalicznej uwzględnionej w naszym badaniu (patrz metodologia i dane demograficzne na stronie 10) oznacza to potencjalny wzrost przychodów i zysków odpowiednio o 53,8 mln i 3,5 mln USD.

Rys. 3: Komputery mobilne i oprogramowanie predykcyjne mają kluczowe znaczenie dla zarządzania zapasami.

P: Które z poniższych technologii są lub były najistotniejsze dla uzyskania poprawy w zakresie **procesów związanych z zarządzaniem zapasami**? Należy wybrać co najmniej dwie opcje.



■ Technologie potrzebne firmom, które nadal muszą usprawniać zarządzanie zapasami

■ Technologie stosowane przez firmy, które odnotowały znaczną poprawę w zakresie zarządzania zapasami w ciągu ostatnich dwóch lat

Dogłębna analiza: Optymalizacja metod zapobiegania stratom ma kluczowe znaczenie dla ograniczenia strat, minimalizacji ryzyka oszustw i poprawy środowiska pracowników.

Zapobieganie stratom stanowi istotną kwestię dla około dwóch trzecich sprzedawców detalicznych. Większość z nich szuka sposobów na redukcję marnotrawstwa i strat (64%), minimalizację ryzyka oszustw (50%), poprawę obsługi klienta (40%) i rozszerzenie wglądu w straty związane z produktami (37%). Obaj dyrektorzy z sektora handlu detalicznego, z którymi przeprowadziliśmy wywiad, są zainteresowani sposobami optymalizacji redukcji strat w swoich organizacjach.

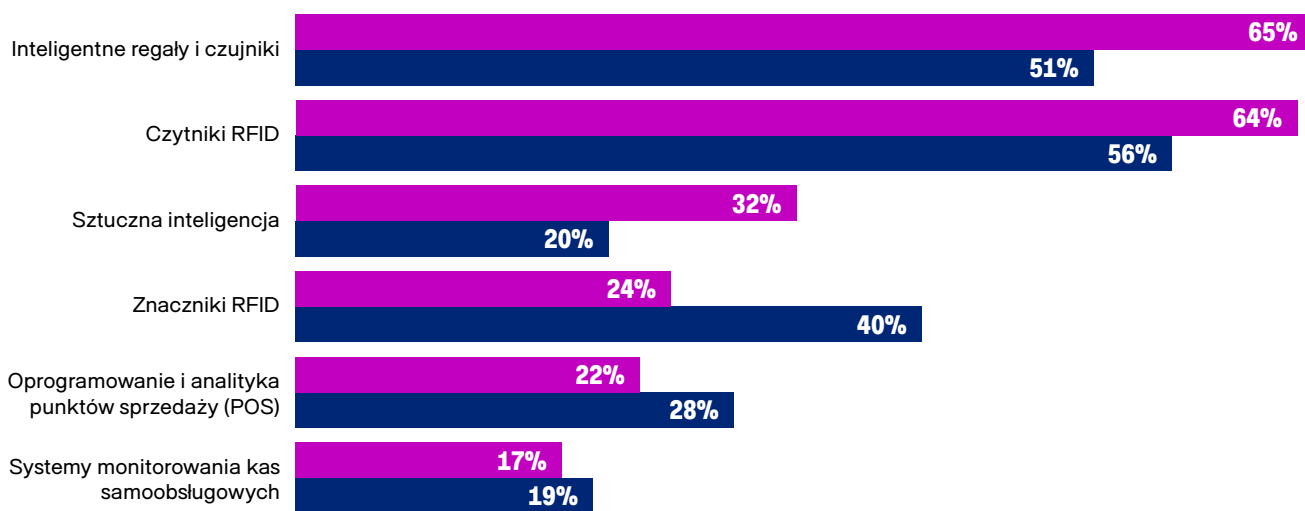
Sprzedawcy detaliczni twierdzą, że w zakresie zapobiegania stratom największe korzyści przyniosłoby im wdrożenie takich technologii, jak inteligentne regały i czujniki, czytniki RFID, a nawet AI — opcja dziś znacznie bardziej popularna wśród sprzedawców detalicznych wprowadzających tego typu usprawnienia niż dwa lata temu.

Sprzedawcy detaliczni, którzy usprawnili zapobieganie stratom, odnotowali średnio o 1,2 punktu procentowego większy wzrost przychodów w ciągu ostatniego roku w porównaniu z tymi, którzy nie dokonali znaczących usprawnień w tym obszarze. Dla typowej organizacji detalicznej uwzględnionej w naszym badaniu (patrz metodologia i dane demograficzne na stronie 10) oznacza to potencjalny wzrost przychodów o 35,1 mln USD.

Ci sprzedawcy inwestowali w technologie, takie jak inteligentne regały i czujniki, czujniki i znaczniki RFID oraz oprogramowanie i narzędzia analityczne dla punktów sprzedaży, co pozwoliło im uzyskać wyniki, które są w dalszym ciągu nieosiągalne dla ich konkurentów. Na przykład 57% sklepów detalicznych, które usprawniły swoje procesy zapobiegania stratom, deklaruje redukcję strat, marnotrawstwa i kradzieży; 43% z nich zredukowało liczbę oszustw; 33% poprawiło jakość obsługi klientów, a 24% poszerzyło swoją wiedzę na temat strat związanych z produktami.

Rys. 4: Czujniki i technologie RFID mają kluczowe znaczenie dla zapobiegania stratom, lecz AI stale zyskuje na popularności

P: Które z poniższych technologii są lub były najistotniejsze dla uzyskania poprawy w zakresie procesów związanych z **zapobieganiem** stratom w Twojej organizacji? Należy wybrać co najmniej dwie opcje.



- Technologie potrzebne firmom, które nadal muszą usprawniać zapobieganie stratom
- Technologie stosowane przez firmy, które odnotowały znaczną poprawę w zakresie zapobiegania stratom w ciągu ostatnich dwóch lat

Duże sieci handlowe wykorzystują swoje rozmiary

Podejście organizacji do usprawniania procesów roboczych jest ściśle związane z dostępnymi dla niej zasobami. W naszej ankiecie bardzo duże sieci handlowe częściej niż duże i średnie firmy deklarowały poprawę w takich obszarach jak zarządzanie zapasami oraz obsługa punktów sprzedaży i kas. Jednak nadal borykają się one z problemami w innych obszarach działalności, takich jak zarządzanie zadaniami pracowników i zapobieganie stratom.

Zdefiniowaliśmy następujące kategorie:

- **Bardzo duże sieci handlowe:** przychody w wysokości 10 miliardów USD lub więcej
- **Duże sieci handlowe:** przychody od 1 miliarda do 9,9 miliarda USD
- **Sprzedawcy detaliczni średniej wielkości:** przychody od 100 mln do 999,9 mln USD

Sprzedawcy detaliczni każdej wielkości twierdzą, że mają trudności z modernizacją lub integracją starszych technologii, ale problem ten może być bardziej widoczny w przypadku ugruntowanych organizacji. „Naszym mankamentem jest to, że mamy wiele starszych systemów” — mówi dyrektor ds. łańcucha dostaw w dużej amerykańskiej sieci handlowej. „Niektóre z nich musieliśmy zmienić, aby mogły działać, a inne trzeba było połączyć prowizorycznie”. Nieco ponad jedna czwarta dużych i bardzo dużych sprzedawców detalicznych twierdzi, że starsze systemy są jedną z trzech głównych przeszkód utrudniających poprawę procesów roboczych, w porównaniu z około jedną piątą sprzedawców detalicznych średniej wielkości.

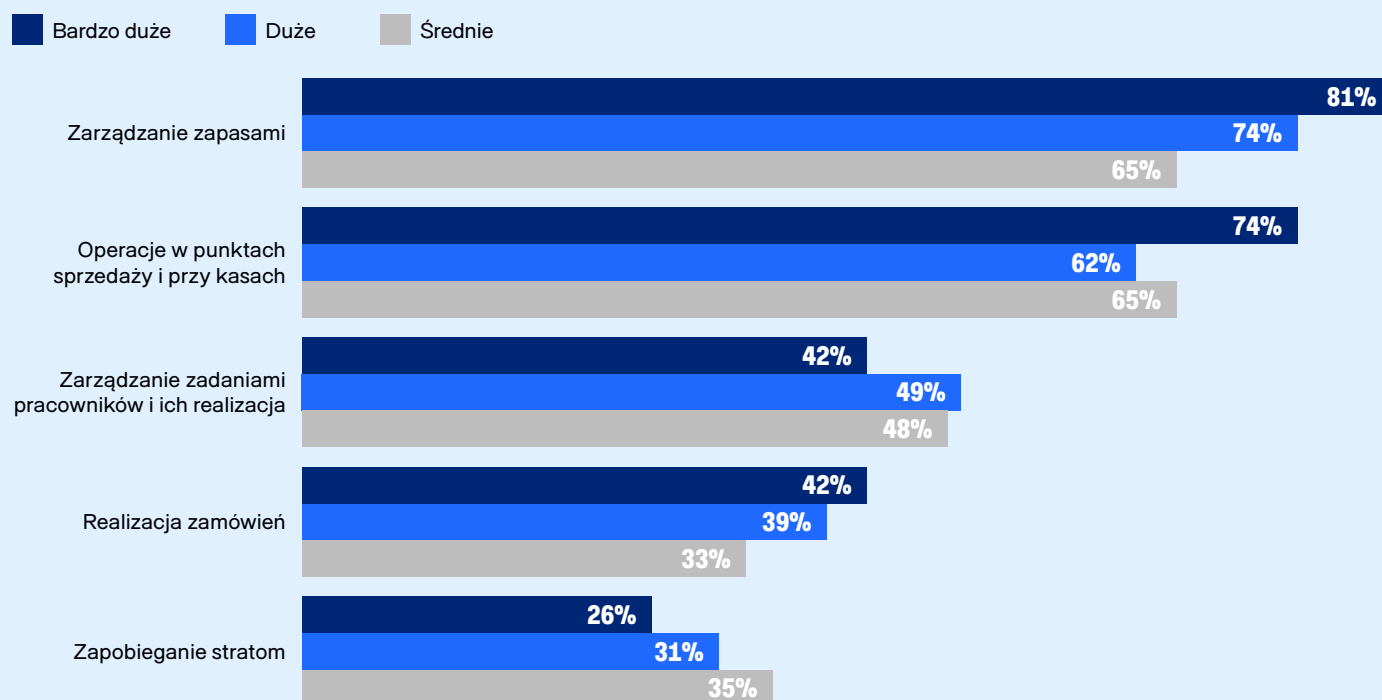
Większy sprzedawcy detaliczni mogą dysponować zasobami niezbędnymi do znacznych inwestycji i modernizacji technologicznych, ale niepewność co do zwrotu z inwestycji (ROI) może hamować postępy w tej kwestii. Jeden z dyrektorów operacyjnych w globalnej firmie logistycznej twierdzi, że: „Wszyscy chcą o tym rozmawiać, ale gdy trzeba zaryzykować własną karierą lub kapitałem politycznym w organizacji, aby dokonać wielomilionowego zakupu, a po drodze pojawi się ryzyko niepowodzenia lub obawa co do potencjalnych trudności, wtedy zazwyczaj wszystko się sypie”.

Niezależnie od wielkości sprzedawcy detaliczni muszą przedstawić jasną ścieżkę zwrotu finansowego z każdej inwestycji technologicznej. „Jeśli nie potrafisz tego zaplanować, prawdopodobnie nie uda ci się uzyskać finansowania” — mówi dyrektor operacyjny firmy logistycznej.

Inwestycje te mogą stanowić różnicę między inteligentnymi działaniami, które poprawiają wyniki biznesowe, a działaniami, które nie spełniają oczekiwań. Na przykład, w porównaniu ze średnimi sprzedawcami detalicznymi, duże i bardzo duże firmy, które usprawniły zarządzanie zapasami, częściej deklarowały poczynione inwestycje w oprogramowanie do prognozowania popytu i analizy predykccyjnej oraz komputery mobilne. Korzyści są oczywiste: częściej twierdzili, że udało im się zwiększyć dokładność prognozowania potrzebnych zasobów i zapasów oraz skrócić czas poświęcany na zarządzanie zapasami. Duże i bardzo duże sieci handlowe również testują i wykorzystują AI do optymalizacji zapasów i prognozowania popytu w większym stopniu niż średnie sieci handlowe.

Rys. 5: Bardzo duże sieci handlowe wyprzedzają inne podmioty pod względem usprawniania zarządzania zapasami i operacji w punktach sprzedaży.

P: Proszę wskazać w odniesieniu do każdego procesu obowiązującego w Twojej organizacji, czy konieczne jest jego usprawnienie, czy też w ciągu ostatnich dwóch lat nastąpiła już znacząca poprawa. Odpowiedzi „w ciągu ostatnich dwóch lat udało się osiągnąć znaczną poprawę” w podziale na wielkość organizacji.



Postępy we wdrażaniu AI

Szybki rozwój AI powinien stanowić wsparcie dla organizacji, które dopiero zaczynają usprawniać kluczowe procesy robocze, zwłaszcza że narzędzia i technologie te stają się coraz bardziej dostępne.

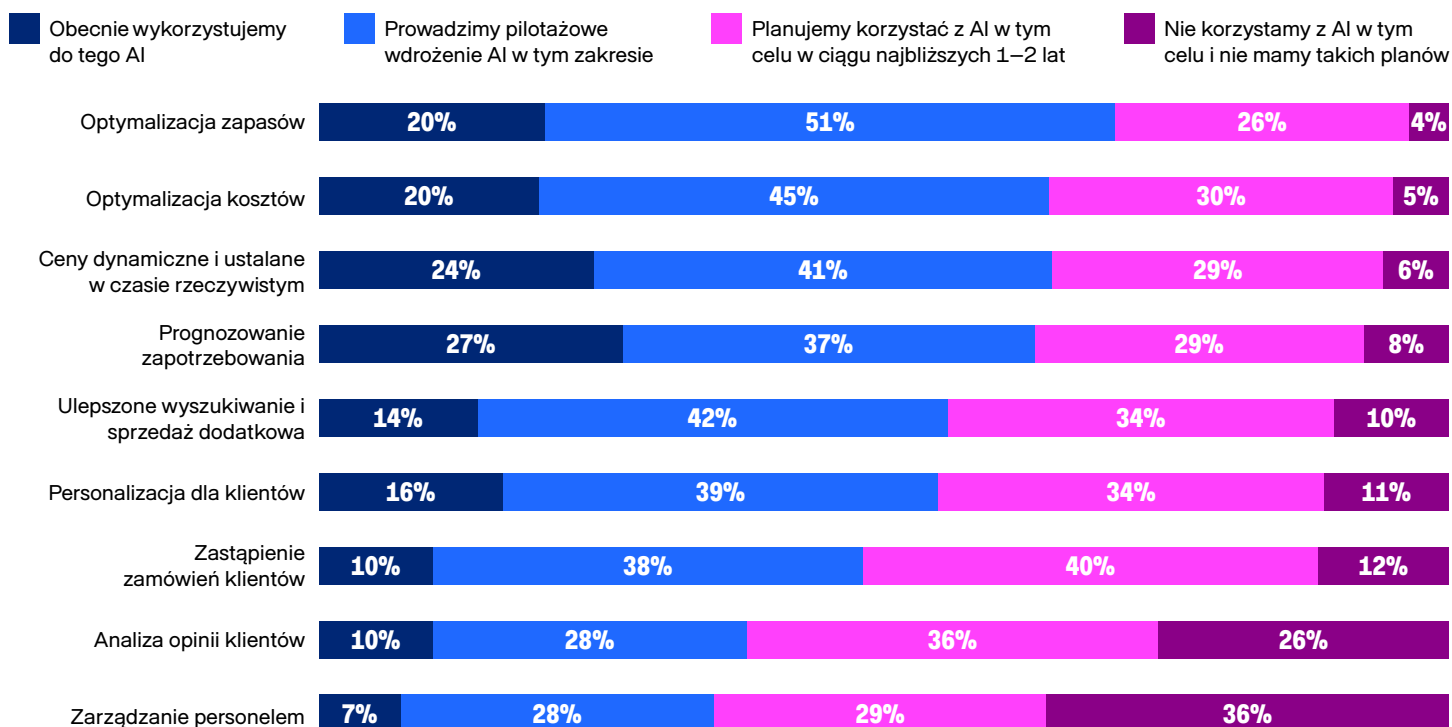
W przypadku dużego amerykańskiego sprzedawcy detalicznego, który wziął udział w naszej ankiecie, w momencie dokonywania znaczących inwestycji w oprogramowanie i technologie do zarządzania zapasami — które pomogły firmie zarządzać poziomami zapasów w trakcie pandemii — rozwiązania AI nie były tak powszechne jak obecnie. „Musieliśmy znaleźć sposób na zwiększenie dokładności oraz poprawę wskaźników popytu i stanu zapasów” — mówi dyrektor ds. łańcucha dostaw tej sieci handlowej. „Obecnie testujemy automatyzację opartą na AI i wprowadzamy jej prototypowe wersje w niektórych zakładach, aby sprawdzić, czy może przynieść nam korzyści. Nasi inżynierowie starają się określić, czy doprowadzi to poprawy w porównaniu ze stanem obecnym”.

W rzeczywistości większość organizacji z branży handlu detalicznego twierdzi, że wykorzystuje lub testuje AI w różnych procesach, od optymalizacji kosztów po prognozowanie popytu. Około połowa respondentów twierdzi, że trwają pilotażowe wdrożenia AI w celu optymalizacji zapasów — kluczowej inwestycji mającej na celu zapobieganie stratom i wykrywanie ryzyka.

Aby sprzedawcy detaliczni mogli w pełni wykorzystać możliwości AI, konieczne będą inwestycje w procesy dostępu do danych, zarządzania nimi i ich analizy — jest to kluczowy krok w kierunku inteligentniejszych operacji. Dyrektor ds. łańcucha dostaw sieci detalicznej twierdzi, że czasami ma trudności z uzyskaniem dostępu do danych potrzebnych do efektywniejszego prowadzenia działalności. Jednak samo przełamanie barier między silosami danych nie wystarczy — dane powinny być również aktualizowane na bieżąco. Zwraca on uwagę, że organizacje w obrębie łańcucha dostaw muszą w bardziej przemyślany sposób podchodzić do procesów udostępniania danych i zarządzania nimi, aby móc czerpać korzyści z analiz opartych na AI w swoich sieciach. „Mogę być znacznie bardziej skuteczny w swojej pracy, jeśli zamiast zwracać się o raport do kupującego lub projektanta towarów mogę po prostu samodzielnie to sprawdzić” — mówi. „To o wiele telefonów mniej”.

Rys. 6: Sprzedawcy detaliczni wykorzystują AI do optymalizacji różnych procesów roboczych

P: W jakim stopniu Twoja organizacja wykorzystuje AI w następujących procesach roboczych?



Uwaga: Wartości procentowe mogą nie być równe 100% z powodu zaokrągleń

Wnioski

Sprzedawcy detaliczni, którzy wdrażają inteligentne rozwiązania operacyjne, muszą poprawić jakość obsługi klienta, usprawnić przepływ pracy i zwiększyć zadowolenie pracowników, co ostatecznie przyczyni się do znacznej poprawy zarówno wzrostu przychodów, jak i rentowności.

Każdy sprzedawca detaliczny ma możliwość zmodernizowania przestarzałych i nieefektywnych procesów pracy, jednocześnie nadal zwiększając wydajność już usprawnionych operacji. Sprzedawcy detaliczni biorący udział w naszej ankiecie w ciągu ostatnich dwóch lat poczynili znaczące postępy w optymalizacji kluczowych procesów, zwłaszcza w zakresie zarządzania zapasami, ale zdają sobie sprawę, że jest to zadanie wymagające ciągłej pracy. Dlatego dokładny wgląd w zasoby i zarządzanie zapasami pozostają jednym z głównych priorytetów biznesowych. Tymczasem niektóre obszary działalności, takie jak zapobieganie stratom, nadal stanowią wyzwanie dla większości sieci handlowych.

Najważniejsze wnioski z naszej analizy wpływu i szczegółowych wywiadów są następujące:

- **Niezawodne systemy danych stanowią podstawę udanych inwestycji technologicznych.** Sprzedawcy detaliczni, którzy chcą zmodernizować swoje starsze systemy lub zainwestować w zaawansowane technologie takie jak AI, muszą dopilnować, że ich procesy zarządzania danymi są dobrze zdefiniowane i zintegrowane w całym przedsiębiorstwie. Stanowi to klucz do uzyskania dostępu do aktualnych, powiązanych informacji oraz usprawnienia procesu podejmowania decyzji opartego na danych.

- **Inteligentne operacje bazują na połączeniu urządzeń i oprogramowania.** Sprzedawcy detaliczni, którzy wykorzystują szereg narzędzi, takich jak czytniki i znaczniki RFID, komputery mobilne i tablety, AI oraz oprogramowanie analityczne i prognostyczne, mają większe możliwości w zakresie redukcji błędów, uzyskania wglądu w swoje procesy robocze oraz podejmowania lepszych decyzji biznesowych.
- **Sprzedawcy detaliczni, którzy dziś rozpoczynają proces optymalizacji przepływu pracy, mogą liczyć na korzyści wynikające z wydajności zapewnianej przez AI.** Większość sprzedawców detalicznych już teraz testuje lub wykorzystuje AI do usprawniania kluczowych zadań i procesów roboczych. Wraz z rozwojem technologii sieci detaliczne mogą wykorzystać ją do zaawansowanej analizy danych i usprawnienia działalności.

Metodologia i dane demograficzne: Zakres badanych firm z branży handlu detalicznego

Firma Oxford Economics we współpracy z Zebra Technologies przeprowadziła ankietę wśród 1000 kierowników wyższego szczebla z branży produkcji, handlu detalicznego oraz transportu i logistyki, aby dowiedzieć się, w jaki sposób organizacje wykorzystują technologie sprzętowe i programowe do usprawniania procesów roboczych.

Próba obejmuje **400** respondentów z sektora detalicznego, w tym sieci handlowe, domy towarowe i sklepy specjalistyczne, supermarkety oraz sklepy internetowe. Wielkość organizacji jest zróżnicowana: 30% ankietowanych detalistów zgłasza roczne przychody w wysokości od 100 mln do 499,9 mln USD w ostatnim roku obrotowym, podczas gdy 70% zgłasza przychody w wysokości 500 mln USD lub więcej.

Badanie zostało przeprowadzone w okresie od kwietnia do maja 2025 r. i skierowane było do sprzedawców detalicznych ze Stanów Zjednoczonych, Meksyku, Wielkiej Brytanii, Niemiec, Indii, Japonii, Australii i Nowej Zelandii, oraz obejmowało osoby odpowiedzialne za podejmowanie decyzji dotyczących usprawniania zadań operacyjnych i procesów roboczych lub w nie zaangażowane. Respondenci zajmują stanowiska kierownicze lub wyższe w działach IT lub w innych działach swoich firm.

Aby nadać kontekst wynikom naszego badania, przeprowadziliśmy pogłębione wywiady z członkami kadry kierowniczej z sektora handlu detalicznego, którzy podzielili się swoimi doświadczeniami w zakresie optymalizacji procesów roboczych w swoich organizacjach.

Następnie firma Oxford Economics przeanalizowała, w jaki sposób zgłaszane poprawy wyników biznesowych — takie jak wzrost przychodów i rentowność — korelują z postępami w zakresie procesów przepływu pracy. W oparciu o analizę regresji ustaliliśmy, w jakim stopniu konkretne rodzaje usprawnień przepływu pracy wpływają na lepsze wyniki biznesowe, biorąc pod uwagę czynniki, takie jak wielkość organizacji, sektor przemysłowy i kraj działalności.

Wartości w dolarach są szacunkami opartymi na „typowej” organizacji z naszej próby, czyli takiej, której wielkość i wyniki są zbliżone do średniej wartości podanej przez respondentów (tj. mediany). Średnie różnice procentowe zidentyfikowane w naszej analizie są stosowane do tej typowej organizacji w celu oszacowania potencjalnych orientacyjnych korzyści w zakresie przychodów i rentowności związanych z usprawnieniem przepływu pracy.

Mimo że techniki regresji pomagają wyodrębnić te powiązania, nie należy interpretować tych wyników jako dowodu związku przyczynowo-skutkowego. Ilustrują one raczej potencjalne korzyści w oparciu o wzorce występujące w danych. Ponadto wyniki odzwierciedlają odpowiedzi udzielone w ankiecie i nie należy ich uogólniać poza organizacje zbliżone do typowych respondentów w naszej próbie.

Dane przedstawione na pasku bocznym zatytułowanym „Korzyści wynikające z usprawnienia procesów roboczych na dużą skalę — ich potencjalne znaczenie dla 20 największych detalistów” są orientacyjnymi szacunkami opartymi na wynikach naszego badania. Zastosowaliśmy średni wzrost przychodów i zysków w punktach procentowych — wskazany przez organizacje, które osiągnęły znaczną poprawę przepływu pracy — do najnowszych danych dotyczących przychodów i zysków 20 największych firm z branży detalicznej w odpowiednich kategoriach branżowych rankingu Forbes Global 2000.³ Podejście to zapewnia uproszczoną ocenę potencjalnego wzrostu finansowego, jaki mogłyby osiągnąć te wiodące sieci handlowe, gdyby uzyskały zyski porównywalne z tymi odnotowanymi w naszym badaniu. Dane te nie mają charakteru prognostycznego i nie powinny być interpretowane jako potwierdzenie związku przyczynowo-skutkowego.

3. Wzięliśmy pod uwagę 20 najlepszych firm z następujących branż wymienionych w rankingu Forbes Global 2000: handel detaliczny i hurtowy, sprzedaż detaliczna, rynki spożywcze oraz hotele, restauracje i rekreacja. Wybór ten oparto na rankingach z 2025 roku. Forbes, „Global 2000: największe spółki publiczne świata”. Forbes, 10 lipca 2025 r. <https://www.forbes.com/lists/global2000/>.

Informacje o firmie Oxford Economics

Oxford Economics to lider opinii specjalizujący się w prognozowaniu i analizie wpływu gospodarczego. Nasi ekonomiści korzystają z zaawansowanych modeli analitycznych i mają dostęp do bogatej bazy danych zawierającej dane liczbowe, prognozy i analizy dotyczące 200 krajów, 100 sektorów przemysłowych oraz 8000 miast i regionów. Nasza firma posiada siedzibę główną w Oksfordzie oraz biura na całym świecie. Zatrudnia ponad 600 osób, w tym ponad 400 ekonomistów, ekspertów branżowych i redaktorów zajmujących się tematyką biznesową. Dzięki rygorystycznej analizie, wysokim kwalifikacjom pracowników oraz najlepszym w swojej klasie globalnym modelom ekonomicznym i narzędziom analitycznym jesteśmy zaufanym partnerem dla ponad 2500 korporacji, instytucji finansowych, organizacji rządowych, firm świadczących usługi profesjonalne oraz uniwersytetów. Więcej informacji można znaleźć na stronie www.oxfordeconomics.com.



Informacje o firmie Zebra Technologies

Firma Zebra zapewnia podstawę przemysłanych działań dzięki wielokrotnie nagradzanej ofercie obejmującej rozwiązania z zakresu automatyzacji, widoczności zasobów i połączonej pierwszej linii. Działamy w ponad 100 krajach, pomagając organizacjom — w tym ponad 80% firm z listy Fortune 500 — szybciej reagować na zmiany, zwiększać produktywność i zwiększać możliwości zespołów dzięki analizom w czasie rzeczywistym. Wspólnie z naszymi partnerami tworzymy nowe sposoby pracy, które poprawiają jakość życia każdego dnia. Dowiedz się więcej na stronie zebra.com.



“ W sprzedaży detalicznej następuje proces redefinicji na poziomie przepływu pracy, gdzie szybkość, przejrzystość i precyzja w dyskretny sposób kształtują czołowe marki. Te zakulisowe wydarzenia napędzają wzrost, zwiększają rentowność i definiują doświadczenia klientów. Inteligentne operacje łączą wszystko w jedną całość — upraszczają złożone aspekty i podnoszą wydajność w każdym punkcie kontaktu. ”

— Joe White, dyrektor ds. produktów i rozwiązań, Zebra Technologies



©2025 Zebra Technologies Corp. i Oxford Economics

Logotyp i logo Zebra są znakami handlowymi firmy Zebra Technologies Corp. zarejestrowanymi w wielu jurysdykcjach na całym świecie. Wszystkie pozostałe znaki handlowe należą do odpowiednich właścicieli.
©2025 Zebra Technologies Corp. i Oxford Economics. 14. 10. 2025