

Perakende değerin artırılması: **Akıllı Operasyonların Etkisi**

İş akışı optimizasyonu, geçen yıl gelir büyümesini ve kârı yüzde 1,8'e kadar artırdı.



Giriş

Büyük ölçekte ticaret yapanlardan, e-ticaret platformlarına kadar, perakendeciler, iş akışı optimizasyonuna büyük yatırımlar yapmakta ve bunun sonucunda daha yüksek bir gelir, kâr ve müşteri memnuniyeti bildirmektedir. Akıllı operasyonlar, köklü kuruluşlar için temel öneme sahiptir. Şöyle ki; mobil bilgisayarlardan yapay zekâya (AI) ve makine öğrenimine kadar temel teknolojilere yapılan hedefli yatırımlar, kendi iş akışlarında gerçek zamanlı görünürlük elde etmelerine, güçlü veri yönetimi süreçleri sayesinde uygulamaya konabilen öngörüler üretmelerine, verimsizlikleri ve hataları büyük bir ölçekte azaltmalarına yardımcı olmaktadır.

Oxford Economics ve Zebra Technologies iş akışı iyileştirmelerinin finansal yararlarına nasıl dönüştüğünü anlamak için dünyanın her yanında perakende alanında karar verme yetkisine sahip 400 kişi ile anket yaptı ve sonra da iş performansını ölçmek için onların yanıtlarını ekonometrik analizden geçirdi. Araştırmamız, envanter yönetimi, ödeme işlemleri, görev yönetimi, sipariş karşılama ve kayıp önleme gibi çeşitli temel iş akışlarına odaklandı ve önemli düzeylerde ilerleme ve getiri elde edildiğini belirledi.

Akıllı operasyonlar, iş süreçlerini optimize etmek için yapay zeka, otomasyon ve veri gibi gelişmiş teknolojileri insan uzmanlığıyla birleştirir.

Örneğin, endüstri için özel bir endişe kaynağı olan envanter yönetimini iyileştirmeye odaklanan perakendeciler, bunu yapmayanlara kıyasla geçen yıl yüzde 1,8 daha yüksek gelir büyümesi ve yüzde 1,5 daha yüksek kârlılık dâhil, toplam gelir ve net kâr bakımından ortalama olarak daha yüksek etkiler sağlandığını bildirdi.¹

Raporumuz, iyileştirilmesi gereken iki iş akışını derinlemesine inceliyor. Bunlar; envanter yönetimi ve kayıp önlemedir. Endüstrideki liderlerle yapılan derinlemesine mülakatlar akıllı operasyonların yararlarının, bir tek iş akışı veya bir tek kuruluş ile sınırlı olmadığını açıkça ortaya koymaktadır. Bu faydalar, müşterilerin yüksek kaliteli ürün ve zamanında hizmet taleplerini karşılamak için birlikte çalışan üretim, taşımacılık ve lojistik ve perakende kuruluşlarını içeren karmaşık ve birbirine bağımlı bir sistem olan perakende tedarik zincirinin tamamı için önemli bir değer yaratmaktadır.

Aslında, perakende tedarik zincirinde anlamlı iş akışı iyileştirmeleri sağlandığını belirten kuruluşlar, geçen yıl benzerlerine kıyasla ortalama olarak yüzde 2 daha yüksek gelir büyümesi ve yüzde 1,7 daha yüksek kârlılık elde etti.



1. Anket verilerimizin analizine göre, yüzdelerik puan farkları, envanter yönetiminde anlamlı iyileştirmeler yapan ve yapmayan kuruluşlar arasındaki gelir büyümesi ve kârlılık arasındaki ortalama farkı göstermektedir.

Perakendeciler iş akışlarını optimize etmenin yollarını arıyor.

Müşteri deneyimi, perakendecilerin otomasyon teknolojilerine yapılan yatırımlar dâhil olmak üzere, diğer iş hedeflerini ve operasyon kararlarını odaklamak için kullandıkları düzenleme ilkesidir. Hindistan merkezli bir market ve e-ticaret platformundaki bir strateji ve operasyon direktörü, "Otomasyon nihai hedef değildir, bir amaca ulaşmak için bir araçtır" demektedir. "Bunu, müşteriye doğru ürünleri hızla ve güvenilir şekilde teslim ederek, genel müşteri memnuniyetini artırmak olan temel misyonumuzu güçlendirmek için dikkatle kullanırız."

Teknoloji kullanımı, anketimize katılan perakendecilerin çok net bir önceliğidir. BT bütçelerinin ortalama %69'unu iş akışlarını otomatikleştirmek için kullanılan cihazlara, yazılımlara ve başka teknolojilere ayırdıklarını belirtmektedirler. Yine de iş akışı otomasyonu, farklı kuruluşlar için farklı anlamlar kazanmaktadır. Katılımcıların yaklaşık yarısı bunu, iş akışlarını düzene koymak ve manuel yapılan işlerini ortadan kaldırmak için dijital teknolojiler kullanmak olarak tanımlarken, %41'i üretkenliği ve verimliliği artırmak için hem cihaz hem de yazılım kullanmanın önemini vurgulamaktadır. Sadece %5'i, otomasyonu öncelikle karar alma ve operasyonel performansı optimize etmek için gelişmiş analitik ve yapay zekâ/makine öğreniminin kullanımı olarak görüyor.

Bu tanım çeşitliliği, endüstrinin gelişmemiş veri yönetimi sistemleri ile açıklanabilir. Şöyle ki katılımcıların yaklaşık üçte ikisi veri analizinin yalnızca seçilen alanlarda yapıldığını veya sınırlı ve yalıtılmış bir durumda bulunduğunu söylemektedir. Kabaca üçte biri, birden çok işlevde veri yönetimi için otomatik süreç kullanılması veya kuruluş çapında öngörüler elde etmek için yapay zekâ kullanılması gibi daha gelişmiş kabiliyetlere sahip olduğunu belirtmektedir.

Veri yönetimi süreçlerinin iyileştirilmesi önümüzdeki üç yıl için iş akışlarının iyileştirilmesi ve iş hedeflerine ulaşılması yönünde çok önemli bir adımdır. Katılımcıların yaklaşık yarısı tarafından en önemli iş önceliği olarak belirtilen müşteri deneyimini ve memnuniyetini iyileştirmenin yanı sıra, perakendeciler, envanter doğruluğu ve yönetimine, ürün ve hizmet kalitesine ve operasyon verimliliği ve üretkenliğe odaklanmaktadır.

Çalışanların yeni çalışma yöntemlerine olan direnci, beceri eksiklikleri ve yüksek eğitim maliyetleri, sektörün iş akışlarını iyileştirmesinin önündeki en büyük engeller arasında bulunmaktadır. Ancak operasyonları daha akıllı duruma getirecek araçlara yatırım yapılması, bu iş gücü zorluklarının bir bölümünü azaltmaya yardımcı olabilir. Bir market ve e-ticaret platformunun, strateji ve operasyondan sorumlu direktörü, "Çalışanlar, otomasyon araçlarının daha akıllı çalışmalarına, üretkenliklerini artırmalarına ve potansiyellerinin yeni boyutlarına ulaşmalarına nasıl yardımcı olduğunu giderek daha fazla fark ediyor" diye belirtiyor.



Şekil 1: Perakendeciler, önümüzdeki üç yıl boyunca müşteri hizmetlerine ve envanter doğruluğuna öncelik tanıyor.

S. Aşağıdaki iş hedeflerinden hangi üçü, önümüzdeki üç yıl için en önemli önceliklerinizdir? En çok seçilen beş yanıt gösterilmiştir.



Akıllı operasyonlar iş sonuçlarını iyileştiriyor.

Perakendecilerin çoğunluğu son iki yılda envanter yönetimi, satış noktası ve ödeme operasyonlarında anlamlı iyileştirmeler yaptıklarını söylemekte ve hızın artmasından hataların azalmasına kadar bir dizi fayda sağladıklarını belirtmektedir. Ancak kayıp önleme, çalışan görev yönetimi, sipariş karşılama ve çok kanallı entegrasyon gibi bazı iş akışları, perakendecilerin yarısından fazlası için sorunlu olmaya devam etmektedir.

İş akışlarında henüz anlamlı iyileştirmeler yapmamış perakende kuruluşlarının önünde büyük fırsatlar var. RFID okuyuculardan mobil bilgisayarlara, tahmin yazılımlarından akıllı sensörlere kadar temel teknolojilere yatırım yapmak, operasyonel verimliliği artırabilir, müşteri deneyimini iyileştirebilir, gelir büyümesini ve kârlılığı artırabilir. Ankete katılan ve son iki yılda iş akışlarını anlamlı şekilde optimize eden perakendeciler, bu süre zarfında müşteri memnuniyetinde ortalama %21'lik bir iyileşme kaydetti.

+%21

İş akışı iyileştirmeleri uygulayan perakendeciler için müşteri memnuniyetindeki ortalama artış

Ölçeklenebilir iş akışı kazanımları, en iyi 20 perakendeci için ne anlama geliyor olabilir?

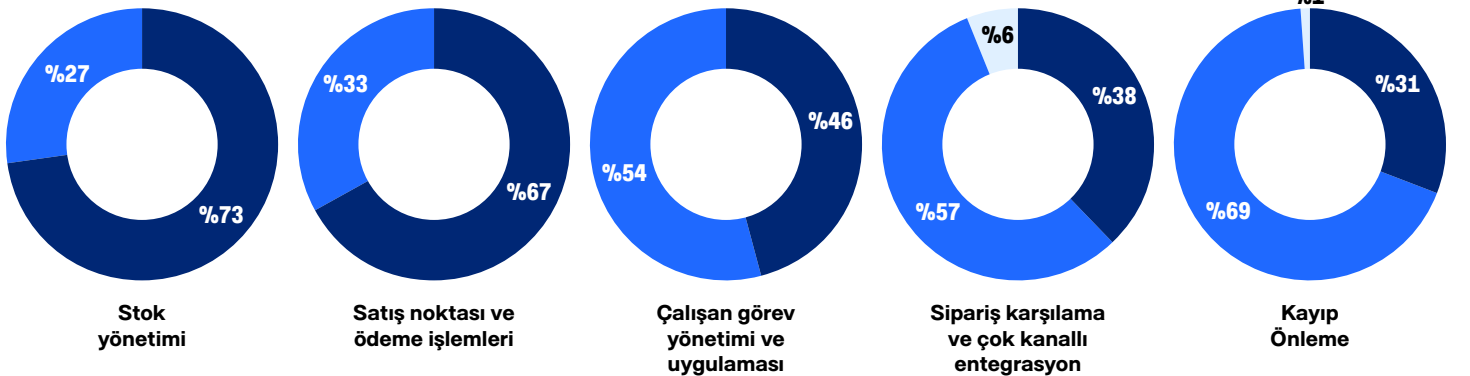
Forbes Global 2000 listesinde yer alan ve 2024 yılında toplam 3,6 trilyon dolar gelir elde eden ilk 20 perakendeci, iş akışlarında anlamlı iyileştirmeler gerçekleştirirse, toplamda 65,9 milyar dolar gelir ve 2,3 milyar dolar kâr artışı elde edebilir.²

Bu, perakendeci başına ortalama 3,0 milyar dolar daha yüksek gelir (%1,8 artış) ve 110 milyon dolar ek kâr demektir.

Bu tahminler, her ölçekten perakendeciye kapsayan anketimizde gözlemlediğimiz kalıplara dayanmaktadır. Bu bulgular, Forbes Global 2000 perakendeciler listesindeki ilk 20 perakendeciye uygulanmış ve benzer ilişkilerin mevcut olduğu varsayılmıştır. Bu rakamlar öngörücü veya nedensel olmasa da büyük perakendeciler için potansiyel fayda ölçeğine dair yararlı bir gösterge sağlamaktadır.

Şekil 2: Envanter yönetimi iyileşiyor ama kayıp önlemede sorunlar devam ediyor.

S. Kuruluşunuzda geçerli olan her iş akışı için, iyileştirilmesinin gerekli olup olmadığını veya son iki yılda anlamlı bir iyileştirme geçirip geçirmediğini seçin.



- Son iki yılda anlamlı iyileştirmeler sağlandı.
- İyileştirme yapmak gerekli ancak son iki yılda anlamlı başarılar elde edemedik.
- Benim şirketim için geçerli değil

Not: Yuvarlama yüzünden yüzdelerin toplamı %100 yapmayabilir

2. Forbes Global 2000'de listelenen aşağıdaki sektörlerden en iyi 20 şirketi değerlendirdik: Perakende ve Toptan Satış, Perakendecilik, Gıda Marketleri ve Otel, Restoran ve Eğlence Sektörü. Bu seçim 2025 sıralamasına göre yapılmıştır. Forbes. "Global 2000: Dünyanın En Büyük Halka Açık Şirketleri." Forbes, 10 Temmuz 2025. <https://www.forbes.com/lists/global2000/>.

Ayrıntılı inceleme: Envanter yönetiminin optimize edilmesi doğruluğu ve verimliliği artırır.

Envanter yönetimi, perakendecilerin %39'u için önde gelen bir iş önceliği olsa da perakendeciler bu alanda iyileştirmeler yapmaya devam etmektedir. Son iki yılda anlamlı değişiklikler gerçekleştiren kuruluşlar, envanter doğruluğunda artış (%68), envanter yönetimine harcanan sürede azalma (%47) ve tahmin doğruluğunda iyileşme (%44) gibi avantajlara sahip olma olasılığı en yüksek olanlardır. Bu avantajlar, nihayetinde müşteri hizmetlerinde mükemmelliğe olan bağlılıklarına katkıda bulunmaktadır.

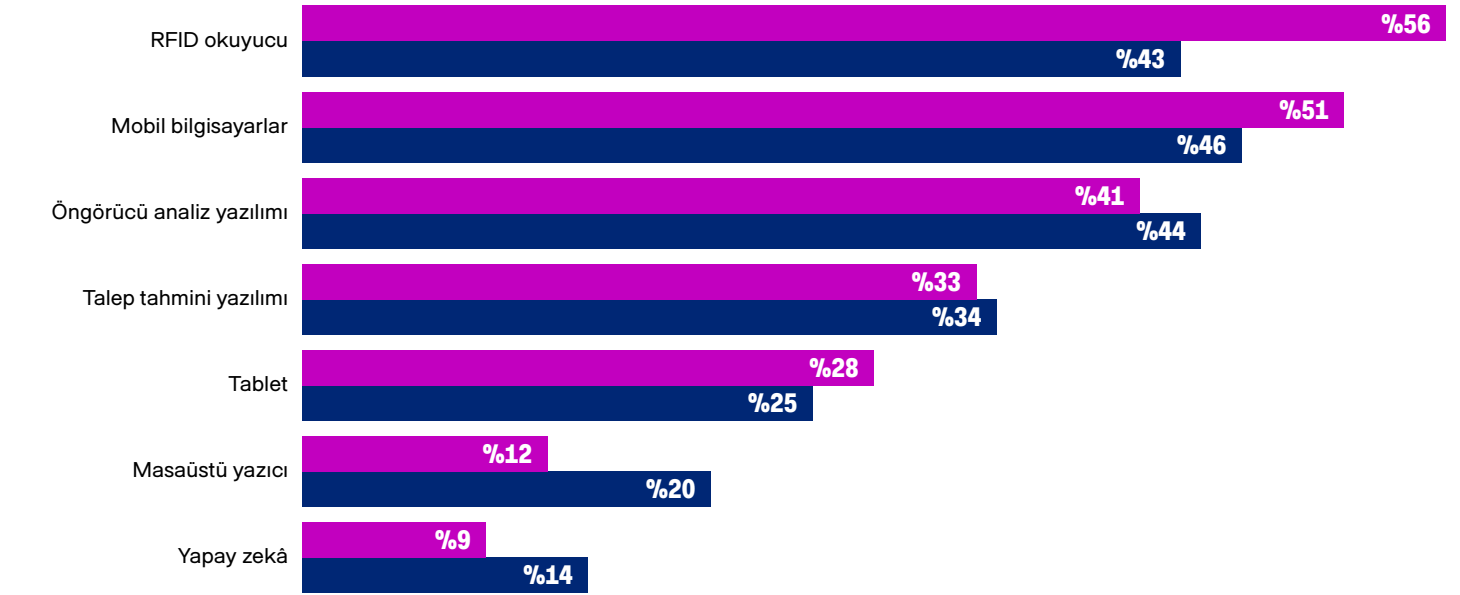
Perakendeciler envanter yönetimini optimize etmek için çeşitli teknolojilere güvenmiştir. Ancak bunların en önemlileri olarak mobil bilgisayarlar, öngörücü analiz yazılımları ve RFID okuyucuları öne çıkmaktadır. Hâlâ envanter yönetimini iyileştirmenin yollarını arayanlar da mobil cihazlara, özellikle RFID okuyucularına ve öngörücü analitiğe güvenmektedir. Bu teknolojiler, doğruluğu artırmanın ve müşteri deneyimini iyileştirmenin ötesinde, gerçek zamanlı veri paylaşımını ve karar almayı mümkün kılarak daha güçlü şirket içi iş birliğini desteklemektedir. Bu araçlar, lider perakendecileri diğerlerinden ayıran özelliklerdir.

ABD'deki büyük bir perakendecinin tedarik zinciri kaynak kullanımı ve satın alma direktörlerinden biri, çalıştığı kuruluşun envanter yazılım yönetim sistemlerini yükseltmek ve cihazları dağıtım merkezlerindeki çalışanların eline ulaştırmak için önemli bir adım attığını söyledi. "Envanter seviyelerini kontrol etmek ve süreç akışını izlemek için tablet veya herhangi başka bir cihaz kullanmayan hiçbir çalışan, hiçbir tesis bilmiyorum" diyor. "Yazılım sistemlerini güncellemenin yanı sıra bizim için en iyi şey, teknolojiyi yükseltmemiz ve bunu tesislerdeki gerçek iş ortaklarının ve çalışanların kullanımına sunmamız oldu." Akıllı operasyonlara doğru atılan bu adım, perakendecinin sağlıklı stok/ envanter seviyelerini korumasına yardımcı oldu.

Stok/Envanter yönetimini iyileştiren perakendeciler, geçen yıl bu alanda anlamlı iyileştirmeler yapmayanlara kıyasla ortalama olarak yüzde 1.8 daha yüksek gelir büyümesi ve yüzde 1,5 daha yüksek kârlılık bildirmiştir. Anketimizde temsil edilen tipik bir perakende organizasyonu için (sayfa 10'daki metodoloji ve demografiye bakınız), bu, gelirden potansiyel olarak 53,8 milyon dolarlık bir artış ve kârda 3,5 milyon dolarlık bir artış anlamına gelmektedir.

Şekil 3: Mobil bilgisayarlar ve öngörücü yazılımlar, envanter yönetimi için büyük önem taşımaktadır.

S. Aşağıdaki teknolojilerden hangileri **envanter yönetimi** iş akışınızda iyileştirmeler elde etmek için en önemli durumda bulunmaktadır veya bulunmuştur? İki veya daha fazlasını seçin.



Envanter yönetimini hâlâ iyileştirmesi gereken şirketlerin gerek duyduğu teknolojiler

Son iki yılda envanter yönetimi alanında anlamlı iyileştirmeler bildiren şirketlerin kullandığı teknolojiler

Ayrıntılı inceleme: Kayıp önlemeyi optimize etmek; envanter kayıplarını azaltmak, dolandırıcılığı en aza indirmek ve çalışan deneyimini iyileştirmek için temel öneme sahiptir.

Perakendecilerin yaklaşık üçte ikisi için, envanter kayıplarının önlenmesi, önemli bir endişe kaynağı olarak tanımlanıyor. Bunların çoğu kayıpları, israfı ve fireyi azaltmanın (%64), dolandırıcılığı en aza indirmenin (%50), müşteri deneyimini iyileştirmenin (%40) ve ürün kaybına ilişkin görüşlerini genişletmenin (%37) yollarını arıyor. Perakende sektöründen röportaj yaptığımız her iki yönetici de kurumlarında, fire azaltmayı optimize etmenin yollarını arıyor.

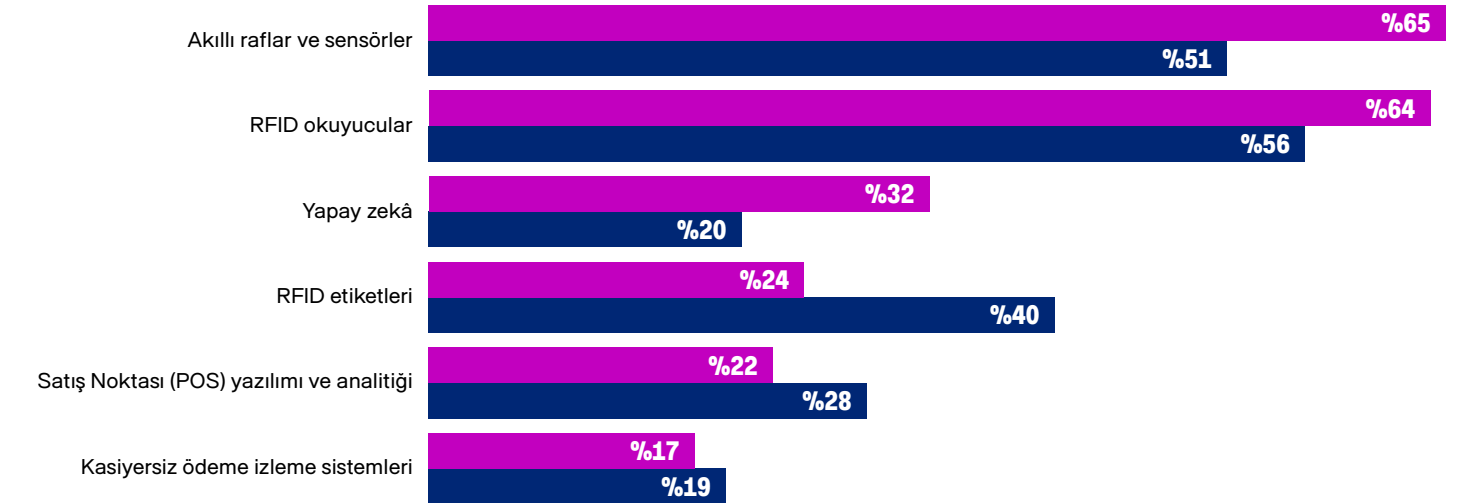
Perakendeciler, kayıp önlemeyi iyileştirmek için en çok akıllı raflar ve sensörler, RFID okuyucular ve hatta yapay zekâ gibi teknolojileri entegre etmekten fayda göreceklərini söylemektedir. Bu, iki yıl öncesine kıyasla, bugün bu geliştirmeleri yapmakta olan perakendeciler için çok daha popüler bir seçenek durumundadır.

Kayıp önlemeyi iyileştirmiş olan perakendeciler bu alanda anlamlı iyileştirmeler yapmayanlara kıyasla, geçen yıl ortalama yüzde 1,2 daha yüksek gelir artışı bildirmiştir. Anketimizde temsil edilen tipik bir perakende organizasyonu için (sayfa 10'daki metodoloji ve demografiye bakınız), bu, gelirden potansiyel olarak 35,1 milyon dolarlık bir artış anlamına gelmektedir.

Bu perakendeciler, akıllı raflar ve sensörler, RFID sensörleri ve etiketleri, satış noktası yazılımları ve analizleri gibi teknolojilere yatırım yaparak, rakiplerinin hala ulaşmakta zorlandığı sonuçlar elde ettiler. Örneğin, kayıp önlemede iş akışlarını iyileştiren perakendecilerin %57'si kayıpları, israfı ve fireyi azalttıklarını; %43'ü dolandırıcılığı en aza indirdiklerini; %33'ü satış temsilcisi deneyimini iyileştirdiklerini ve %24'ü ürün kaybına ilişkin analizlerini genişlettiklerini söylüyor.

Şekil 4: Kayıp önleme alanında sensörler ve RFID teknolojileri kilit öneme sahiptir ancak yapay zekâ da gittikçe daha çok ilgi görmektedir.

S. Aşağıdaki teknolojilerden hangileri kayıp önleme iş akışınızda iyileştirmeler elde etmek için en önemli durumda bulunmaktadır veya bulunmuştur? İki veya daha fazlasını seçin.



Kayıp önlemeyi henüz iyileştirmesi gereken şirketlerin gerek duyduğu teknolojiler

Son iki yılda kayıp önleme alanında anlamlı iyileştirmeler bildiren şirketlerin kullandığı teknolojiler

Büyük perakendeciler büyüklüklerinden yararlanıyor.

Bir kuruluşun iş akışlarını iyileştirmeye olan yaklaşımı, kendisine sunulan kaynaklarla yakından bağlantılıdır. Anketimizde, çok büyük perakendecilerin envanter yönetimi, satış noktası ve ödeme operasyonları gibi alanları iyileştirdiklerini söyleme olasılığı büyük ve orta ölçekli emsallerine kıyasla daha yüksek olmuştur. Ancak hâlâ çalışan görev yönetimi ve kayıp önleme gibi başka iş akışlarındaki sorunlarla uğraşmaktadırlar.

Kategorileri şöyle tanımladık:

- **Çok büyük perakendeciler:** Geliri 10 milyar dolar veya üzer inde olanlar
- **Büyük perakendeciler:** Geliri 1 milyar ila 9,9 milyar dolar arasında olanlar
- **Orta ölçekli perakendeciler:** Geliri 100 milyon ila 999,9 milyon dolar arasında olanlar

Her ölçekteki perakendeci, eski teknolojileri güncelleme veya entegre etme konusunda zorluk çektiğini söylüyor. Ancak bu sorun, yerleşik kuruluşlar için daha belirgin olabiliyor. ABD'nin en büyük perakendecisinin tedarik zinciri yöneticisi, "Bizim geride kalmamız, çok sayıda eski sisteme sahip olmamızdan kaynaklanıyor" diyor. "Bazılarını çalışır hale getirmek için değiştirmek zorunda kaldık, bazılarını da birbirleriyle bağlantıya geçirmek zorunda kaldık." Büyük ve çok büyük perakendecilerin dörtte birinden biraz fazlası, iş akışlarını iyileştirmenin önündeki en büyük üç engelden birinin eski sistemler olduğunu söylerken, orta ölçekli perakendecilerin yaklaşık beşte biri bu görüşte.

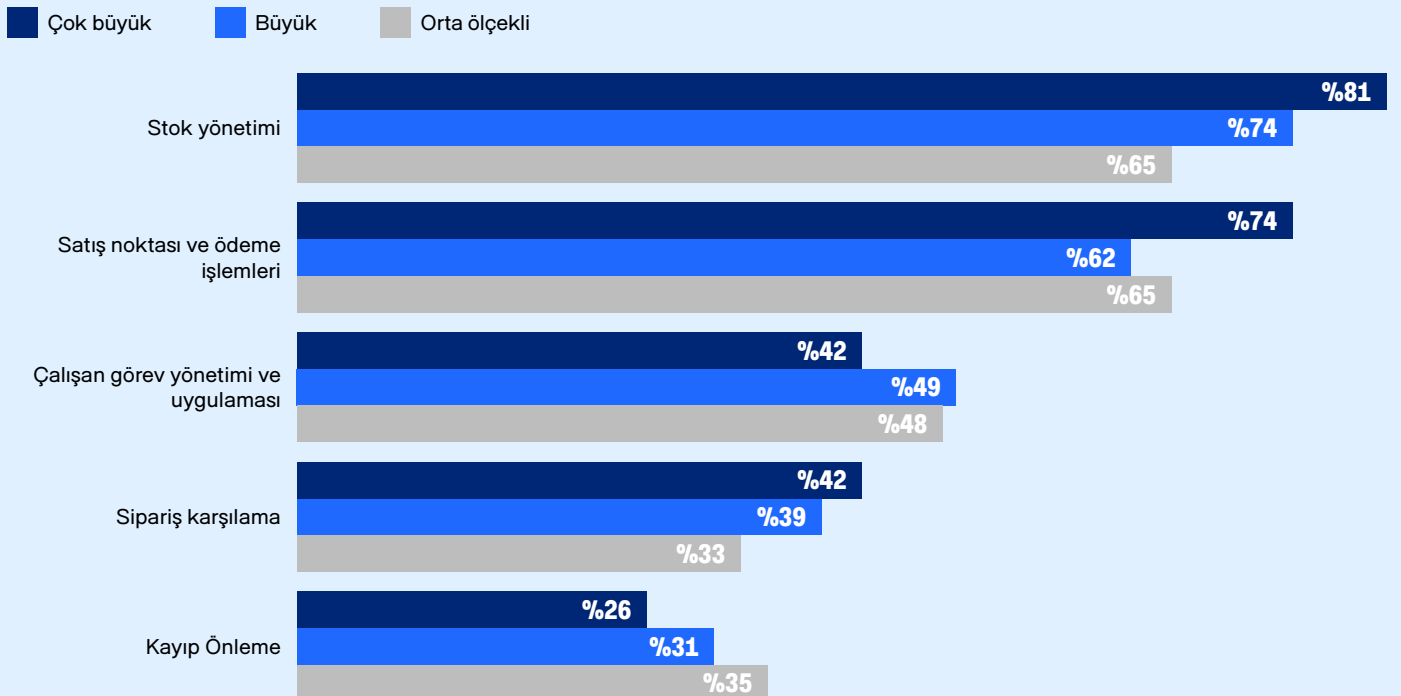
Daha büyük perakendeciler, önemli teknoloji yatırımları ve yükseltmeleri yapmak için gereken kaynaklara sahip olabilir, ancak yatırım getirisi (ROI) ile ilgili belirsizlikler ilerlemeyi durdurabilir. Küresel bir lojistik firmasının operasyondan sorumlu direktörüne göre: "Bu konuda herkes konuşmak ister ancak kendinizi riske atmanız veya kuruluştaki siyasi sermayenizi milyon dolarlık bir satın almaya bağlamanız söz konusu olduğunda ve bunun işe yaramayacağından veya sorunlu olabileceğinden endişe duyulduğunda, işler çoğunlukla tersine döner."

Büyüklükleri ne olursa olsun, tüm perakendecilerin, herhangi bir teknoloji yatırımı söz konusu olduğunda, finansal getiriye giden net bir yol göstermeleri gerekecektir. Lojistik firmasının operasyon direktörü, "Bunu haritalandıramazsanız, muhtemelen bunun için fon bulamayacaksınız" diyor.

Bu yatırımlar, akıllı ve iş sonuçlarını iyileştiren operasyonlar ile yetersiz kalanlar arasındaki farkın sonucu olabilir. Örneğin, orta ölçekli perakendecilerle karşılaştırıldığında, envanter yönetimini iyileştiren büyük ve çok büyük perakendecilerin talep tahmin yazılımına, öngörücü analiz yazılımına ve mobil bilgisayarlar yatırım yapma olasılıkları daha yüksekti. Sonuç apaçık ortadadır. Envanter ve tahmin doğruluğunu artırdıklarını ve envanter yönetimine harcanan süreyi azalttıklarını söyleme olasılıkları daha yüksek olmuştur. Büyük ve çok büyük perakendeciler de orta ölçekli perakendecilere kıyasla daha yüksek oranlarda envanter optimizasyonu ve talep tahmini için yapay zekayı pilot olarak kullanıyor ve deniyor.

Şekil 5: Çok büyük perakendeciler envanter yönetimi ve satış noktası operasyonlarını iyileştirmek bakımından diğerlerinden önde bulunmaktadır

S. Kuruluşunuzda geçerli olan her iş akışı için, iyileştirilmesinin gerekli olup olmadığını veya son iki yılda anlamlı bir iyileştirme geçirip geçirmediğini seçin. Kuruluş büyüklüğüne göre, gösterilen şekilde "Son iki yılda anlamlı iyileştirmeler sağlandı" yanıtları.



Yapay zekâ kullanımındaki ilerleme

Yapay zekâdaki hızlı ilerleme, özellikle bu araçlar ve teknolojiler daha geniş çapta erişilebilir duruma geldiği için, temel iş akışlarını iyileştirmeye yeni başlayan kuruluşları destekleyecektir.

Röportaj yaptığımız büyük ABD perakendecisi, envanter yönetimi yazılımını ve teknolojisini geliştirdiğinde (bu gelişme, firmanın pandemi ortasında envanter seviyelerini yönetmesine yardımcı oldu), yapay zeka bugün olduğu kadar yaygın değildi. Perakendecinin tedarik zinciri direktörü, "Doğruluğu nasıl artıracığımızı ve talebimizi ve stok miktarlarımızı nasıl iyileştireceğimizi çözmemiz gerekiyordu" diyor. "Şu anda yapay zeka otomasyonunu test ediyor ve belirli tesislerde prototiplerini oluşturarak, bize yardımcı olup olamayacağını görmeye çalışıyoruz. Mühendislerimiz de bunun şu anda sahip olduğumuzdan daha fazla iyileştirmeye yol açıp açmayacağını görmek için üzerinde çalışıyorlar."

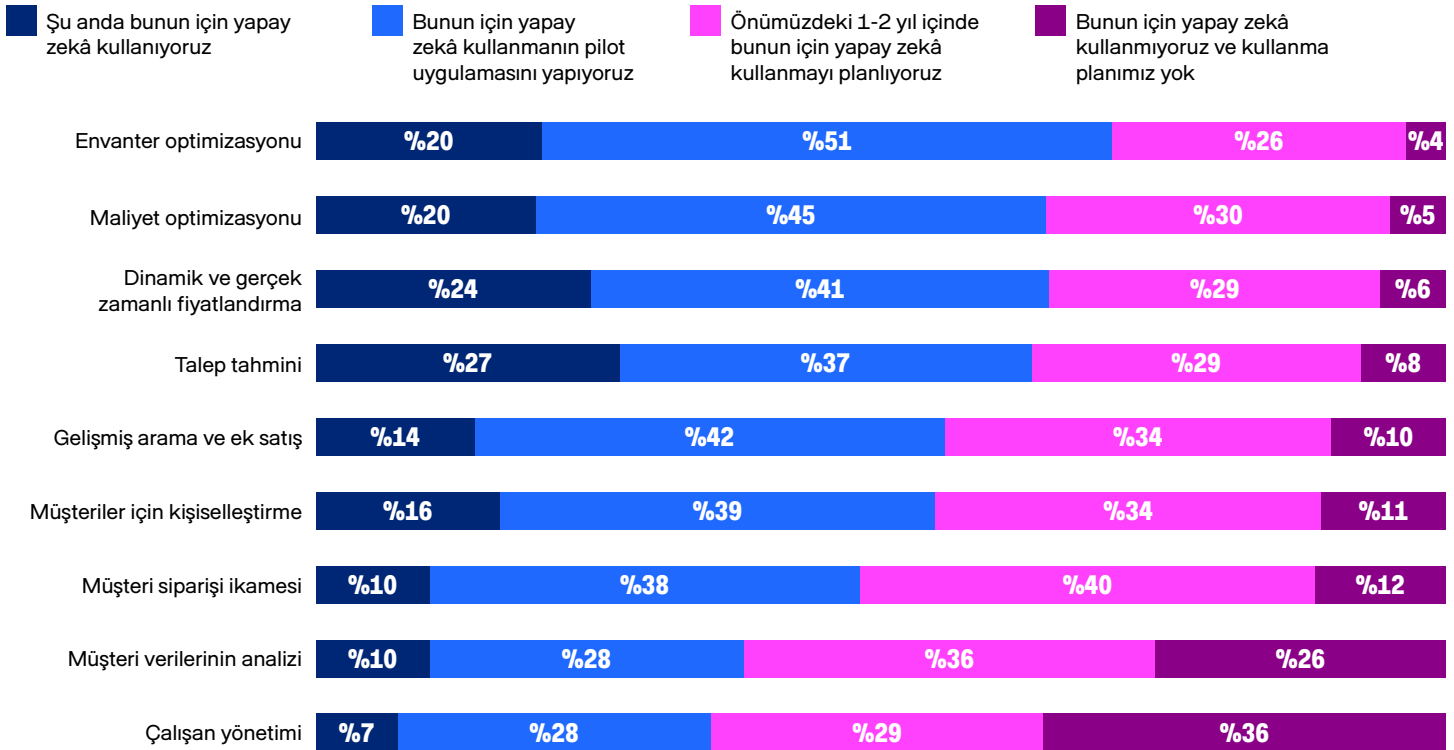
Aslında çoğu perakende kuruluşu, maliyet optimizasyonundan talep tahminine kadar çeşitli iş akışlarında yapay zekâyı kullandıklarını veya pilot uygulamalarını gerçekleştirdiklerini söylüyor. Neredeyse perakendecilerin yarısı, envanter optimizasyonu için yapay zekâ pilot uygulamalarının yapılmakta olduğunu belirtmektedir. Bu, kayıp önleme ve risk tespiti için

önemli bir yatırım olarak nitelendirilmektedir.

Perakendecilerin yapay zekâ uygulamalarından en iyi şekilde yararlanabilmeleri için veri erişim, yönetim ve analiz süreçlerine yatırım yapmaları gerekecek; bu da akıllı operasyonlara doğru atılan önemli bir adım. Perakende tedarik zinciri direktörü, operasyonları daha verimli şekilde yürütmek için gerek duyduğu verilere erişmekte bazen güçlük çeker. Ancak veri silolarını parçalamak yeterli değildir; verilerin güncel olması da gerekir. Tedarik zincirindeki kuruluşların, ağlarındaki yapay zeka destekli analizlerden faydalanabilmek için veri paylaşımı ve yönetimi süreçlerinde daha akıllı olmaları gerektiğini de sözlerine ekliyor. "Bir ürün alıcısından veya geliştiricisinden rapor almaya çalışmak yerine, kendim sadece bir yere bakıp buna ulaşabilirsem, yaptığım işte, çok daha akıllı olabilirim" diyor. "Pek çok telefon görüşmesi gerektiriyor."

Şekil 6: Perakendeciler bir dizi iş akışını optimize etmek için yapay zekâdan yararlanıyor.

S. Kuruluşunuz aşağıdaki iş akışları için yapay zekâyı ne ölçüde kullanıyor?



Not: Yuvarlama yüzünden yüzdelerin toplamı %100 yapmayabilir

Sonuç

Akıllı operasyonları benimseyen perakendeciler, müşteri deneyimlerini geliştirmeli, iş akışı verimliliğini düzene koymalı ve çalışan memnuniyetini artırmalıdır. Bu da sonuç olarak hem gelir büyümesinde hem de kârlılıkta önemli iyileştirmeler sağlayacaktır.

Her perakendeci, halihazırda iyileştirilmiş operasyonların verimliliğini artırmaya devam ederken, eski ve verimsiz iş akışlarını yenileme fırsatına sahiptir. Anketimize katılan perakendeciler, özellikle envanter yönetimi alanında, son iki yılda temel iş akışlarını optimize etme konusunda önemli ilerleme kaydettiler. Ancak, bu çalışmanın devam ettiğinin farkındalar. Örneğin, envanter doğruluğu ve yönetimi en önemli iş önceliklerinden biri olmaya devam ediyor. Öte yandan, kayıp önleme gibi işletmenin bazı alanları, çoğu perakendeci için zorluk çıkarmaya devam etmektedir.

Etki analizimizden ve derinlemesine mülakatlarımızdan elde ettiğimiz temel çıkarımlar şunlardır:

• **Başarılı teknoloji yatırımlarının temelinde, güçlü veri sistemleri vardır.**Eski sistemlerini yükseltmek veya yapay zekâ gibi gelişmiş teknolojilere yatırım yapmak isteyen perakendecilerin, veri yönetimi süreçlerinin belirgin şekilde tanımlanmasını ve işletme genelinde entegre edilmesini sağlaması gerekecektir. Bu, gerçek zamanlı, bağlantılı içgörülerini etkinleştirmenin ve veriye dayalı karar almayı geliştirmenin anahtarıdır.

- **Akıllı operasyonlar, cihazlardan ve yazılım çözümlerinden oluşan bir bileşimle desteklenir.** RFID okuyucuları ve etiketleri, mobil bilgisayarlar ve tabletler, yapay zekâ ve analiz ve tahmin yazılımları gibi bir dizi araçtan yararlanan perakendeciler, hataları en aza indirmek, iş akışları hakkında görünürlük elde etmek ve daha iyi iş kararları almak için daha iyi bir konumda bulunmaktadır.
- **İş akışı optimizasyonu yolculuklarına, bugün başlayan perakendeciler, yapay zekânın sağladığı verimlilikten faydalanacaktır.** Çoğu perakendeci, temel görevleri ve iş akışlarını geliştirmek için yapay zekâyı ya pilot olarak deniyor ya da canlı kullanıyor. Teknoloji ilerlemeye devam ettikçe, perakendeciler bunu gelişmiş analizler ve daha akıcı operasyonlar için kullanabilirler.

Metodoloji ve demografi: Perakende firmalarına ulaşmak

Zebra Technologies, Oxford Economics ile ortaklaşa olarak, kuruluşların iş akışlarını iyileştirmek için donanım ve yazılım teknolojilerini nasıl kullandıklarını anlamak üzere üretim, perakende ve ulaştırma ve lojistik sektörlerinden 1.000 üst düzey yöneticiyle bir anket gerçekleştirdi.

Bu örneklem, perakende sektöründen büyük perakendeciler, büyük mağazalar ve özel mağazalar, süpermarketler ve e-ticaret mağazaları dâhil olmak üzere **400** katılımcıyı içermektedir. Kuruluşların büyüklükleri değişiklik göstermektedir. Ankete katılan perakendecilerin %30'u son mali yıllarında yıllık gelirlerinin 100 milyon ila 499,9 milyon dolar olduğunu bildirirken %70'i 500 milyon dolar veya daha çok olduğunu belirtmektedir.

Bu anket, operasyon görevlerini ve iş akışlarını iyileştirme kararlarından sorumlu olan veya bu kararlara katılan ABD, Meksika, İngiltere, Almanya, Hindistan, Japonya, Avustralya ve Yeni Zelanda'daki perakendecileri hedef alarak 2025 yılının Nisan-Mayıs ayları arasında gerçekleştirildi. Katılımcılar, BT ya da iş kolu rollerinde yönetici olarak veya daha üst pozisyonlarda görev yapıyordu.

Anket bulgularımızı tüm bileşenleri ile ele almak için perakende yöneticileri ile derinlemesine mülakatlar yaptık ve kendilerinden kuruluşlarındaki iş akışlarını iyileştirme deneyimlerini dinledik.

Bunun ardından Oxford Economics, iş çıktılarında (gelir artışı ve kârlılık gibi) elde edildiği bildirilen iyileştirmelerin, iş akışı süreçlerindeki ilerlemelerle nasıl ilişkili olduğunu analiz etti. Regresyon analizini kullanarak, kuruluş büyüklüğü, endüstri sektörü ve faaliyet gösterilen ülke gibi etkenleri de kontrol altında tutarak, sağlanan belirli iş akışı iyileştirmelerinin daha iyi iş performansı ile ne ölçüde ilişkili olduğunu belirledik.

Dolar değerleri, örneklemimizdeki "tipik" kuruluşa, yani, büyüklüğü ve performansı, katılımcıların bildirdiği aralığın ortasına (yani medyana) yakın olan bir kuruluşa dayalı tahminlerdir. Analizimizde belirlenen ortalama yüzde puan farkları, iş akışı iyileştirmeleri ile ilişkili gösterge niteliğinde potansiyel gelir ve kârlılık yararlarını tahmin etmek için bu tipik kuruluşa uygulanmıştır.

Regresyon teknikleri bu ilişkileri izole etmeye yardımcı olsa da bulgular nedenselliğin kanıtı olarak yorumlanmamalıdır. Bunlar daha çok, verilerdeki kalıplara dayanarak, potansiyel faydaları göstermektedir. Ek olarak, bu sonuçlar ankette rapor edilen yanıtları yansıtmaktadır ve örneklemimizdeki tipik anket katılımcısına benzeyen kuruluşların ötesinde genelleştirilmemelidir.

"Geniş ölçekte iş akışı kazanımları - bunların en iyi 20 perakendeci için anlamı ne olabilir?" başlıklı kenar çubuğundaki rakamlar, anket bulgularımıza dayalı açıklayıcı tahminlerdir. Anlamli iş akışı kazanımları yaşayan kuruluşlar tarafından bildirilen gelir ve kârlardaki ortalama yüzdelik puan iyileştirmelerini, ilgili Forbes Global 2000 endüstri kategorilerindeki en iyi 20 perakendecinin en son gelir ve kâr verilerine uyguladık.³ Bu yaklaşım önde gelen bu perakendecilerin anketimizde gözlemlenen kazanımlara benzer kazanımlar elde etmeleri durumunda gerçekleştirebileceği potansiyel mali artışın basitleştirilmiş bir tahminini sağlamaktadır. Bu sayılar öngörücü değildir ve nedensellik kanıtı olarak yorumlanmamalıdır.

3. Forbes Global 2000'de listelenen aşağıdaki sektörlerden en iyi 20 şirketi değerlendirdik: Perakende ve Toptan Satış, Perakendecilik, Gıda Marketleri ve Oteller, Restoranlar ve Eğlence Sektörü. Bu seçim 2025 sıralamasına göre yapıldı. Forbes. "Global 2000: Dünyanın En Büyük Halka Açık Şirketleri." Forbes, 10 Temmuz 2025. <https://www.forbes.com/lists/global2000/>.

Oxford Economics Hakkında

Oxford Economics, kanıta dayalı düşünce liderliği, tahmin ve ekonomik etki analizi alanında uzmandır. Ekonomistlerimiz gelişmiş analitik modeller kullanır ve 200 ülke, 100 endüstriyel sektör ve 8.000 şehir ve bölgeye ait zengin bir rakam, tahmin ve analiz veritabanına erişime sahiptir. Merkezimiz Oxford'da olup dünya çapında ofislerimiz bulunmaktadır ve 400'den fazla ekonomist, sektör uzmanı ve iş editörü dahil olmak üzere 600'den fazla kişiyi istihdam etmekteyiz. Analizlerimizin titizliği, personel kalitemiz ve yüksek kaliteye sahip küresel ekonomi modellerimiz ve analiz araçlarımız bizi 2.500'den çok şirket, finans kuruluşu, hükümet kuruluşu, profesyonel hizmet firması ve üniversite için güvenilir bir kaynak durumuna getirmektedir. Daha fazla bilgi için www.oxfordeconomics.com adresini ziyaret edin.



Zebra Technologies Hakkında

Zebra olarak otomasyon, varlık görünürlüğü ve bağlantılı ön saf çözümleri içeren ödüllü portföyümüzle, akıllı operasyonların temelini sağlıyoruz. 100'den fazla ülkede faaliyet gösteren, Fortune 500 şirketlerinin %80'inden fazlasının da aralarında bulunduğu kuruluşların değişime daha hızlı yanıt vermesine, üretkenliği artırmasına ve ekiplerini gerçek zamanlı içgörülerle güçlendirmesine yardımcı oluyoruz. İş ortaklarımızla birlikte, günlük yaşamı daha iyi hale getiren yeni çalışma biçimleri yaratıyoruz. Daha fazla bilgi için zebra.com adresini ziyaret edin.



“ Perakende sektörü, iş akışı düzeyinde yeniden tanımlanıyor. Burada hız, görünürlük ve hassasiyet lider markaları sessizce şekillendiriyor. Sahne arkasında yaşanan bu gelişmeler, büyümeyi hızlandırmakta, karlılığı artırmakta ve alışveriş deneyimini tanımlamaktadır. Bunların tümünü akıllı operasyonlar bir araya getirmekte, karmaşıklığı basitleştirmekte ve her temas noktasında performansı artırmaktadır. ”

*-Joe White, Ürün ve Çözümlerden Sorumlu Baş Yönetici
(Chief Product & Solutions Officer), Zebra Technologies*



©2025 Zebra Technologies Corporation ve Oxford Economics

Zebra kelime işareti ve logosu, Zebra Technologies Corp. şirketinin ticari markalarıdır ve dünya çapında birçok ülkede tescil edilmiştir. Tüm diğer ticari markaların mülkiyeti sahiplerine aittir.

©2025 Zebra Technologies Corporation ve Oxford Economics. 14. 10. 2025