



17. Yıllık Global Tüketici Çalışması

Karlılığı Artırmak

Perakendenin En Büyük
Zorluklarıyla Başa Çıkmak

Perakendecilerin, müşteri deneyimini geliştirirken riskleri ortaya çıkarmak, trendleri tespit etmek ve marjları koruyan stratejiler uygulamak için veri odaklı içgörülerini ve gelişmiş analizleri kullanarak bugünün dinamik ortamında nasıl sürdürülebilir başarı elde ettiğini keşfedin.



Fireler ve Ürün Kaybıyla Mücadele: Karlılığı Korumak

Perakende sektöründe fireleri ve ürün kayıplarını yönetmek çoğu perakendeci için önemli bir zorluk olmaya devam ediyor. Pek çok karar verici, hırsızlığı ve kaybı azaltmanın yanı sıra, iadeler veya stok hataları nedeniyle yeniden satamadıkları ürün miktarını en aza indirme konusunda giderek artan bir baskıyla karşı karşıya. Fireler ve ürün kayıplarını yönetme çalışmaları yapılırken müşteri deneyimi de dikkate alınmalıdır. Perakendeciler, müşteri memnuniyetini ve karlılığı korurken stok yönetimini güçlendirmek ve mağaza içi güvenliği artırmak için teknolojiye yöneliyor.

Riskli İşler: Perakendeciler Sahtecilik ve Hırsızlıkla Mücadele Ediyor



Kasiyersiz Ödemelerde Fireleri Kontrol Altına Almak İçin Uygun Şekilde Gözetim Gerekli



Perakendeciler Gelişmiş Teknolojiyi Kayıp Önlemenin Geleceği Olarak Görüyor

Karar vericiler kilit teknolojilerin fireleri azaltabileceğine inanıyor

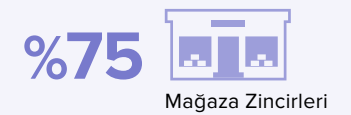
- 1  Üretken Yapay Zeka
- 2  Yapay zeka destekli öngörüye dayalı analizler, makine öğrenimi
- 3  Kasiyersiz ödeme kameraları ve sensörler
- 4  Herkesin görebileceği mağaza içi güvenlik kamerası monitörleri
- 5  RFID etiketleri ve okuyucuları

Perakendeciler Kayıp Önleme ve Varlık Korumaya Yönelik Yatırımlarını Artırıyor



karar verici kayıp/varlık korumaya yatırımı artırmayı planlıyor

Sektöre Göre:



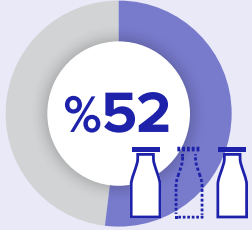
Kayıp Önleme

Riskleri Yönetmek, Operasyonları Korumak

Fire ve ürün kaybı perakendeciler için günlük operasyonlara ağır bir yük bindiren ve kaynakları tüketen talihsiz bir gerçeklik haline geldi. Bu her ne kadar her zaman bir zorluk olmuş olsa bile, hırsızlık ve sahteciliğin artması baskıyı artırıyor. Karar vericilerin yüzde yetmiş sekizi artık hırsızlık ve kayıpları yönetmek konusunda yüksek baskı hissettiklerini söylüyor. Bu rakam, geçtiğimiz yıl içinde yüzde altı puanlık artışla giderek artan aciliyeti vurguluyor.

Güvenlikle ilgili kaygılar, finansal zarar kadar acil hale geliyor. Hırsızlık ve suç oranı arttıkça, 10 çalışandan sekizinden fazlası işyerinde kendilerini güvende hissetmediğini bildiriyor ve bir o kadarı da güvenlik tehditlerini tespit edip bunlara tepki verecek teknolojinin eksikliğinden endişe ediyor. Bu kaygılar mağaza operasyonlarına yayılarak performansı, aktif katılımı ve personelin istikrarını etkiliyor. Çalışanlar kendilerini güvende hissetmediklerinde veya desteklenmediklerini hissettiklerinde, perakendecilerin sorunsuz operasyonlar yürütmesi ve müşteri beklentilerini karşılaması giderek zorlaşır; bu da karşılaştıkları operasyonel zorlukları daha da derinleştirir.

Perakendede Firede Büyük Artış

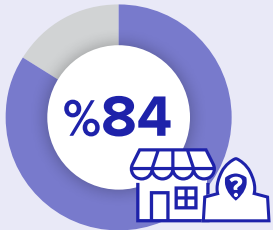


karar verici son 12 ay içinde perakende sektöründe firelerde artış görüldüğünü bildiriyor

Bölgelere göre fire oranının arttığını belirten katılımcıların yüzdeleri:

Asya Pasifik	Avrupa	Latin Amerika	Kuzey Amerika
%54	%49	%44	%57

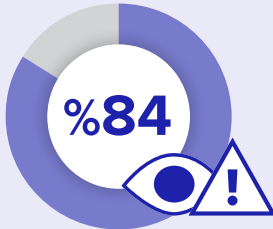
Güvenlik Endişeleri Artıyor



çalışan mağazalarda artan hırsızlık ve suç nedeniyle kişisel güvenlikleri konusunda endişe duyuyor

Bölgeye Göre:

Asya Pasifik	Avrupa	Latin Amerika	Kuzey Amerika
%73	%85	%87	%89



çalışan güvenlik tehditlerini veya suç faaliyetlerini tespit edecek teknolojinin olmaması konusunda endişeli

Bölgeye Göre:

Asya Pasifik	Avrupa	Latin Amerika	Kuzey Amerika
%72	%87	%92	%87

Hırsızlık ve Kaybı Kontrol Etmeye Yönelik Baskı Artıyor

%78 ↑ +6 puan Yıldan Yıla

karar verici hırsızlık ve kaybı en aza indirmek konusunda baskı altında oldukları konusunda hemfikir

Güvenlik Önlemleri

Güvenlik ve Alışveriş Deneyimini Dengelemek



Suç Artışı Mağazalarda
Endişeleri Artırıyor

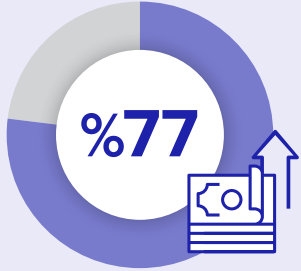
%71

tüketici alışveriş
yaptıkları mağazalarda
yüksek oranda hırsızlık
ve suç yaşanmasından
endişe duyuyor

Tüketiciyi etkileyen kilitli ekranlar ve daha yüksek fiyatlar gibi önlemlerle güvenlik zorlukları mağaza içi deneyimi giderek daha fazla etkiliyor. Perakende sektöründe artan hırsızlık ve suç oranları endişe verici boyutlara ulaşırken, tüketicilerin %71'i alışveriş yaptıkları mağazalarda yüksek oranda hırsızlık yaşanmasından endişe duyuyor. Hırsızlık maliyetleri artırdıkça, tüketicilerin %77'si perakendecilerin fiyatları artıracığından ve bunun bütçelerini daha da zorlayarak harcamalarını kısımaya yönelmelerine sebep olacağından korkuyor. Karlılığı korumak şart olmakla birlikte, bu fiyat artışları mağaza içi ve online tüketicileri daha iyi fiyatlar veya daha geniş bir ürün yelpazesi sunan rakiplere yönlendirme riskini artırır.

Buna karşılık perakendeciler güvenlik önlemlerini geliştiriyor ve stok yönetimi araçlarını geliştiriyor. Ancak bu çabalar bazen tüketiciler için sorun yaratabilir. Hırsızlık veya operasyonel sorunlar nedeniyle meydana gelen stok sıkıntısı, raflardaki ürünlerin yetersiz kalmasına ve tüketicilerin hayal kırıklığına uğramasına neden olabilir. Perakende sektöründeki karar vericiler, sorunsuz bir alışveriş deneyimi sağlamak amacıyla stokları korurken müşteri rahatlığını artıran çözümlere odaklanıyor.

Hırsızlıktaki Artış Fiyat Artışı Korkularını Tetikliyor

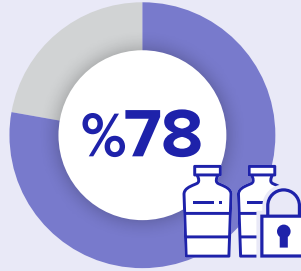


tüketici, artan
hırsızlık ve suçun
perakendecileri
fiyatları artırmaya
itebileceğinden endişe
ediyor

Kuşağa Göre:

Z kuşağı (18+)	Y Kuşağı	X Kuşağı	Ellilerde Doğanlar
%72	%77	%74	%82

Kilitli Ürünler Alışveriş Deneyimini Aksatıyor



tüketici istedikleri
ürünlerin kilitli veya
kasaların arkasında
güvence altına alınmış
olması durumunda
hayal kırıklığı
yaşadıklarını ifade
ediyorlar

Kuşağa Göre:

Z kuşağı (18+)	Y Kuşağı	X Kuşağı	Ellilerde Doğanlar
%75	%78	%77	%79

Kayıp Önlemeyle İlgili Zorluklar Artıyor

Karar vericilerin kayıp önleme konusunda karşılaştıkları en büyük zorluklar

- 1 Güvenlik çabalarının müşteri deneyimiyle dengelenmesi
- 2 Trendleri ve örüntüleri etkili bir şekilde belirlemek için çabaların mevcut sistemlere entegre edilmesi
- 3 Fireyle ilgili verilerin toplanması ve analiz edilmesi
- 3 Konuşlandırılacak en uygun teknoloji çözümlerinin belirlenmesi

Perakendedeki Teknolojik Değişim

Operasyonel Mükemmellik için İzlenebilirlik ve Otomasyonun Kilidini Açma

Değişen tüketici beklentileri ve operasyonel zorlukların getirdiği artan baskılar karşısında perakendeciler izlenebilirliği artırmak ve tedarik zincirlerini düzene sokmak için teknolojiye yöneliyor. Stok seviyelerini hassas bir şekilde korumak, tutarsızlıkları önlemek ve potansiyel kayıpların hızla üstesinden gelmek için RFID ve gerçek zamanlı izleme gibi araçlara yatırım yapmak zorunlu hale geldi. Stokların talebe uyumlandırılması, perakendecilerin karlılığı artırmasına ve daha sorunsuz alışveriş deneyimleri yaratmasına olanak tanır.

Operasyonel verimliliğin ötesinde, yapay zeka destekli analizler ve bilgisayar görüşü gibi yeni ortaya çıkan çözümler, trendleri tahmin etmek, mağaza içi aktiviteleri izlemek ve güvenliği iyileştirmek için güçlü yollar sunuyor. Bu teknolojiler, perakendecilerin reaktif stratejilerden proaktif stratejilere geçiş yapmalarını, riskleri ortaya çıkmadan önce belirlemelerini, kaynakları optimize etmelerini ve sorunsuz alışveriş deneyimleri sunmalarını sağlıyor. Perakendeciler, gelişmiş otomasyonu benimseyerek, güvenlik ile müşteri rahatlığını dengeler ve verimsizlikleri azaltır ve böylece kayıp önleme çabalarının operasyonları aksatmak yerine iyileştirmesini sağlar.

Değişim Yol Haritası: Karar Vericilerin Beş Yıllık Uygulama Planları



Otomasyon ve İstihbarat

Ürün düzeyinde RFID

%59

Stok dışı uyarısı

%57

Otomatik stok doğrulama

%56

Ürün bulucular

%56

Sipariş takibi/alım belgesi

%52

Talep planlama / talep tahmini ve sipariş

%51



Analiz ve Yapay Zeka

Üretken Yapay Zeka

%59

Yapay zeka / makine öğrenimi

%58

Bilgisayar görüşü / görsel istihbarat

%57

Talep planlama ve talep tahmini

%56

Gerçek zamanlı stok izlenebilirliği

%55

Öngörüye dayalı analizler

%55

Kuralcı analizler

%53



Stok İzlenebilirliği Sahne

%76

karar verici stok izlenebilirliğine yönelik yatırımları artırmayı planlıyor

Sektöre Göre:



%71

Gıda Perakendecileri



%80

Büyük Mağazalar



%67

İlaç Satıcıları



%71

Mağaza Zincirleri

İleriye Giden Yol

Karlılığı Korumak için Teknoloji Şarttır

Perakendenin geleceği, inovasyonu operasyonel hassaslıkla dengeleme becerisine bağlıdır. Hırsızlık, sahtecilik ve satılamayan iadelerden kaynaklanan kayıplar daha da karmaşık hale geldikçe, perakendecilerin geleneksel kayıp önleme yöntemlerinin ötesine geçmesi gerekiyor. Başarı artık yapay zeka, kuralcı analizler, bilgisayarlı görüş ve talep planlaması gibi içgörü sağlayan, izlenebilirliği artıran ve daha bilgilendirilmiş kararlar alınmasını sağlayan gelişmiş araçların benimsenmesine bağlıdır.

Bu inovasyonları benimseyen perakendeciler, yalnızca ayakta kalmak için değil, aynı zamanda gelişmek için de konumlanmış oluyorlar. Teknoloji yatırımları çevik operasyonları güçlendirecek, karlılığı güvence altına alacak ve müşterilerin beklediği kusursuz alışveriş deneyimlerini sunacaktır. Giderek daha rekabetçi hale gelen bir ortamda, bugün kararlılıkla hareket edenler, yarının perakende ortamlarını şekillendirecek ve operasyonel mükemmellik ve sürekli adaptasyon yoluyla uzun vadeli başarıyı garantileyeceklerdir.

Çalışma Hakkında

Zebra Technologies, perakende sektörünü dönüştüren en son trendleri ve teknolojileri analiz etmek için yetişkin tüketiciler (18 yaşın üstü) karar vericiler ve perakende çalışanları arasında global bir çalışma yaptırdı. Azure Knowledge Corporation tarafından online olarak gerçekleştirilen bu yılki çalışmaya alışveriş deneyimi, cihaz ve teknoloji kullanımı, mağazada ve online ortamda teslimat ve sipariş karşılama gibi çeşitli konulardaki sorulara yanıt veren 4.200'den fazla kişi katıldı. Zebra'nın 17. Yıllık Global Tüketici Çalışması, sektörün geleceğini şekillendiren tutumları, görüşleri ve beklentileri rapor ediyor. Seri üç ana temaya odaklanıyor:



Beklentilerin Ötesinde
Pürüzlerin Olmadığı Bir Dünyada
Deneyimleri İyileştirmek



Karlılığı Artırmak
Perakendenin En Büyük Zorluklarıyla
Başa Çıkmak



Mükemmelliğin Kılıdını Açmak
Aktif Katılan Çalışanların Gücü

17. Yıllık Global Tüketici Çalışması serisinin tamamını görüntülemek için
zebra.com/shopperstudy adresini ziyaret edin

Zebra'nın, perakendecilerin çok kanallı operasyonları geliştirerek ve karlılığı koruyarak
müşteri deneyimini iyileştirmesine nasıl yardımcı olabileceğini keşfetmek için
zebra.com/retail adresini ziyaret edin.

Zebra Technologies Hakkında

Zebra (NASDAQ: ZBRA) uçtaki her ön saf çalışanı ve varlığı izlenebilir, bağlantılı ve tamamen optimize hale getirerek perakende kuruluşlarının ve çalışanlarının isteğe bağlı (on-demand) ekonomide gelişmelerini sağlıyor. 100'den fazla ülkede 10.000'den fazla iş ortağından oluşan bir ekosisteme sahip olan Zebra, iş akışlarını dijitalleştiren ve otomatikleştiren ödüllü bir donanım, yazılım, hizmet ve çözüm portföyü ile her ölçekten müşteriye (Fortune 100'ün %94'ü dahil) hizmet veriyor.



Kuzey Amerika ve Şirket Genel Merkezi
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

Asya Pasifik Genel Merkezi
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

EMEA Genel Merkezi
zebra.com/locations
contact.emea@zebra.com

Latin Amerika Genel Merkezi
zebra.com/locations
la.contactme@zebra.com

ZEBRA ve stilize edilmiş Zebra başı resmi, dünya çapında birçok yerde tescil edilmiş, Zebra Technologies Corp. ticari markalarıdır. Tüm diğer ticari markaların mülkiyeti sahiplerine aittir. ©2024 Zebra Technologies Corp. ve/ya da iştirakleri.