



Bülent Dal
bulent.dal@obase.com
Obase Bilgisayar
Genel Müdürü

2012 ve bilgi teknolojileri

Mağaza yöneticilerinin arka ofiste oturmadan, ellerindeki tablet PC'ler ile müşterilerle ilgilenirken yok satma ve fazla stoğa yol açacak yüklü siparişleri anında fark etmesi, aksiyon almak için tablet üzerinde siparişte revizyon yapması yine en çok önem verilen uygulamalar arasında yer alıyor.

2012'ye yeni girdiğimiz şu günlerde bilgi teknolojilerini doğru bir şekilde adreslemek ve kullanmak perakendeciler açısından daha fazla önem arz ediyor. Bugüne kadar her türlü maliyet düşüşünü denemiş ve artık ilerleyecek yol bulamayan bir perakendeci için en önemli kurtarıcı, bilgi teknolojileri olarak karşımıza çıkıyor.

Bugün teknolojinin bize sunduğu imkanların yanı sıra internet, mobil cihaz kullanımının yaygınlaşması, akıllı telefon ve tablet PC'lerin hayatımızın içerisinde girmesi ve sosyal medya kullanımının tüketici tarafından benimsenmiş olması tüketiciyi birçok alanda neredeyse eski dönemlerde mahalledeki bakkaldan ya da sürekli giyim ihtiyaçlarımızı karşıladığımız mağaza sahibinden daha iyi tanımamıza ve etkileşim kurmamıza izin veriyor.

Daha az satış gücü ile daha fazla müşteri memnuniyeti yaratmak artık mümkün. Bir gıda perakendecisi sosyal medya ve veri ambarındaki alışveriş verisi üzerinden tüketicilerin hangi tür markalara ilgi olduğunu algılayıp, tüketicinin o an en yakınında olan mağazaya akıllı cep telefonu üzerinden davet ediliyor. Yine gıda perakendecisi web sitesi ve sosyal medya ortamlarında bırakılan yorumlardan müşterilerinin nelerden hangi sebeple hoşlanıp hoşlanmadığını ölçebiliyor.

Ödeme güvenilirliği ve hızı, tüketici açısından önem taşıyor. Bu noktada mobil cihazlar perakendecilere yardımcı oluyor. Türkiye'de çok uygulanmayan indirim kuponları önümüzdeki yıllarda mobil cihazlara gönderilen elektronik indirim kuponları üzerinden hayatımızın içerisine gireceğine inanıyorum. POS cihazlarının mobil elektronik kuponları okuma yetkinliği eklenmiş olacak.

Moda perakendecileri artık yeni tasarımlara ve hangi ürünleri hangi mağazada rafa koyacağına sosyal medyadan istifade ederek daha sağlıklı karar verebilecek. Örneğin bir departman mağazası için geliştirilecek bir Facebook uygulaması üzerinden farklı markaların farklı tasarımlarını ve ürün kombinasyonlarını kullanıcıların beğenisine sunarak, kullanıcılardan gelecek beğeni "Like" geri dönüşüne göre hangi ürünleri mağazalarında teşhir edeceğine karar verilebiliyor. Gıda perakendecileri de, raflarda yer bulacak soru işareti taşıyan kritik ürün tercihi kararlarını Facebook üzerinden alacağı tüketici geri dönüşlerine göre karar verebilecek.

Önümüzdeki yakın ve orta vadede mobil cihazlar ve tablet PC'ler üzerinden satış eğilimi gittikçe artıyor olacak. Son zamanlarda öne çıkan her kanalda aynı müşteri deneyim ve algısı diye benim özetlediğim, "OMNI-Retail" olgusu mobil, web, yalın gerçeklik (augmented reality) teknolojileri kullanılarak hayata geçiyor. Bu çerçevede müşterinin herhangi bir kanaldan bir ürünü arayıp bulamadığında başka bir kanaldan stokta bulunan ürünler için faydalanmak istediği aynı kampanya imkanlarından istifade edebilme stratejisi önümüzdeki günlerde önem kazanacaktır. Bu şekilde yok satmaya düşülmeyecek ve müşteri memnuniyeti artacaktır. Mağazada olmayan bir ürün başka bir mağaza ya da sanal mağaza depo stoğundan tedarik edilebilecek ve müşteri adresine teslim edilebilecektir.

Gelişen iş zekası teknolojilerinin mobil ortama taşınması ile doğru kararlar her andan her yerden verilebilecek. Eskiden 48 saatte verilen bir kampanya kararının, 20 dakikaya indiğine şahit oluyoruz.

Mağaza yöneticilerinin arka ofiste oturmadan, ellerindeki tablet PC'ler ile müşterilerle ilgilenirken yok satma ve fazla stoğa yol açacak yüklü siparişleri anında fark etmesi, aksiyon almak için tablet üzerinde siparişte revizyon yapması yine en çok önem verilen uygulamalar arasında yer alıyor.

2012 yılına veriye dayalı yönetim, mobil teknolojiler ve sosyal medyanın damga vuracağına, bu destek noktalarını iyi kullanan perakendecilerin değişime ölçekleneceğine ve inovasyon sağlayacağına inanıyorum.