

Akıllı Perakende

Akıllı Alışveriş için Akıllı Çözümler



- **Perakende Sektöründe Mevcut Durum**
- **Perakende Eğilimleri**
- **IBM Perakende Portfolyosu**
- **IBM Akıllı Perakende Çözümleri**
- **Referanslar**

Perakendedeki hızlı değişimler yeni yaklaşımlar gerektiriyor.

Değişen demografik yapılar yeni pazarlar yaratıyor.

Ekonomik belirsizlikler tüketici harcamaları üzerinde baskı yaratıyor.

Gelişen fırsatlar iş modellerini ve geleneksel ilişkileri değiştiriyor.

Teknoloji müşteri ilişkilerini değiştiriyor.

Donanımlı tüketiciler alışveriş kavramını artarak kontrol ediyor.



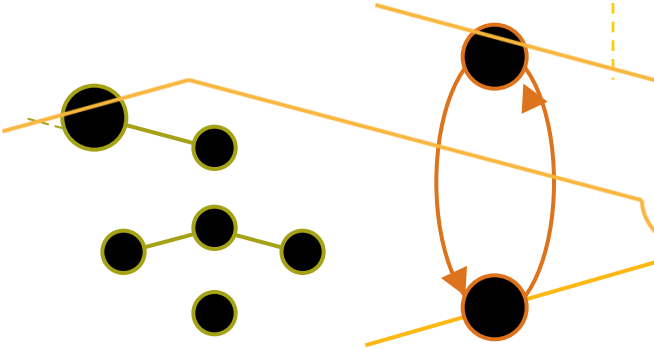
Endüstride Mevcut Durum

- “Akıllı Tüketici Çağı”

Instrumented

850 milyon aktif
Facebook kullanıcısı

Dünyadaki tüketicilerin yarısı
alışveriş için 2 ya da daha
fazla teknoloji kullanıyor.



Interconnected

95 milyon
Tweet her gün

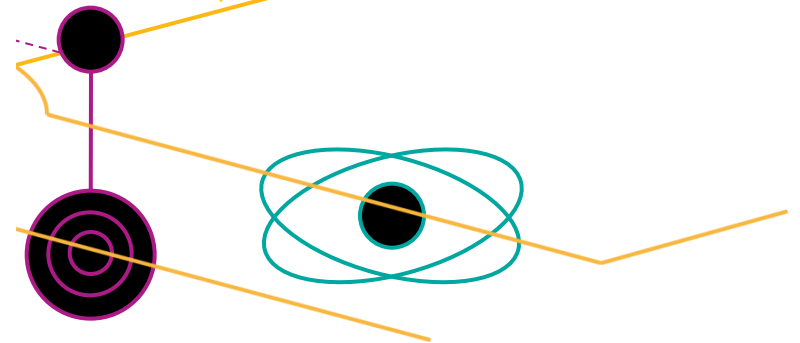
Tüketicilerin %45'i
alışverişten önce yakınlarına
danışıyor.



Intelligent

%18 Perakendeci ve
üreticilerden gelen bilgilere
güveniyor.

1 numaralı tüketici tercihi
özelleştirilmiş ve ilgili
deneyim



Perakende Sektöründe Bugün

“Akıllı dünyanın ilgi isteyen müşterileri”

- Donanımlı Tüketiciler & Teknoloji
- Alışveriş alanları ekonomik ve sosyal değişimin göstergesi
- Değişen sistem: Küresel tedarik zincirlerine, fiziksel ve sanal açıdan yeni satış yöntemlerine ve farklı bir müşteri türüne uyumda zorluk.
- Uzun tedarik süreleri
- Akıllı dünyada akıllı sistemler
- Daha yüksek değere, bireysel hizmet ve düşük fiyata daha iyi hizmet sunumu
- Caveat Emptor'un ("sorumluluk müşteriye aittir") sonu. Daha ilgili ve hızlı yanıt veren satıcı

Perakende Eğilimleri

- Perakende eğilimleri, pazarın “*akıllı tüketici*”ler tarafından kontrol edildiğini gösteriyor.
- **IBM İş Değeri Enstitüsü (IBM Institute for Business Value)**, ABD, Kanada, İngiltere, Brezilya, Hindistan ve Çin'de 30.000'in üzerinde tüketiciyle bir anket gerçekleştirdi.
- Anket, tüketicilerin, karşılaştırmalar yaparak ve marka değerlendirmelerini ya da eleştirileri daha önce olduğundan çok daha fazla kullanıcının anında görüntüleyebileceği hale getirerek alışveriş yapmak ve satın almak için çok sayıda teknolojiden yararlanmak istediğini gösteriyor.

Yeni pazarın üç temel gerçeği:

- **Daha yakın ve daha özel olun**
 - Tüketicilere özel indirimler
 - Tercihlerine ve gereksinimlerine özel olarak sağlanmış ürünler
 - Tüketicilerin %78'i geliştirme sürecine katılabileceklerini söylüyor.

Perakende Eğilimleri

- **Y Jenerasyonu perakendecilik dünyasını değiştirecek**

- Y Jenerasyonu yeni kanallarla ilerlemek için istekli
- Alışveriş yapmak için genellikle iki veya daha fazla teknoloji kullanıyor
- Genel alışveriş deneyimine yönelik teknolojiler. Uzaktan kumanda ile alışveriş.

- **Mesele sadece fiyat değil**

- Doğru zamanda doğru teklifi sunmak
- Eğilimlerin belirlenmesi ve planlama ve envanter girişimlerinin yapılandırılması için analizin kullanılması
- Perakendecilerin talebi şekillendirmesi

- **Müşteri sadakati**

- Müşteriler tanıdıkları ve kaliteli ürünler,
- güvenilir hizmet ve tekrarlamak isteyecekleri bir deneyim için güvendikleri perakendecilere yöneliyorlar.

Perakendecilerin sıkıntıları: Veri tutarlılığında sınırlılık, ilgili müşteri bilgisi eksikliği ve süreç işletme zorlukları

20%

Ortalama ürün bilgisi tutarlılığı düzeyi.¹

59%

Amacına ulaşan promosyon oranı

88%

Portföy yönetimini basit dosyalarla yapan perakendecilerin oranı³

Yetersiz veri ve bilgi entegrasyonu

Müşteri bilgisi eksikliği

Çeviklik ve Öngörü eksikliği

Sources:

1. "Data Crunch Report." *GS1 UK*. October 2009
2. "Bridging the Merchandising and Store Operations Divide." *AMR*. December 2007
3. *RSR Research*, July 2008
4. "interviews with merchandising executives." *IBM Market Insights*. July 2010

IBM perakende sektörüne zorluklara uyum sağlayabilmeleri için iş modellerini geliştirmelerinde destek oluyor.

Akıllı bir alışveriş deneyimi oluşturmak

Akıllı mağazacılık ve tedarik zinciri kurmak

Akıllı operasyonlar yönetmek



Akıllı bir alışveriş deneyimi oluşturmak

Müşterilerin temas noktaları ve markalar arasında sorunsuz alışveriş için yetkinleştirilmesi.

Kişiselleştirilmiş ve zamanında promosyonlar geliştirmek.

Kelimenin tam anlamıyla müşterilerin parmak ucunda ödeme ve sadakat (loyalty) sistemleri sağlamak.

Yakınlar, arkadaşlar ve başka tüketiciler arasındaki tavsiye ve görüş alış verışı.

Akıllı mağazacılık ve tedarik zinciri kurmak

Sipariş teslim sürelerini azaltmak

Gerçek zamanlı müşteri talebini karşılamak için popüler bir üründen doğru sayıda üretmek.

Ürün üreticiden müşteriye hareket halindeyken tam olarak nerede olduğunu bilmek.

Dinamik ve gerçek zamanlı müşteri talep ve stok kısıtlamalarına dayalı envanter tahsisi.

Akıllı operasyonlar yönetmek

Anlık olarak satış eğilimleri anlamak stok ve promosyonları buna göre ayarlamak .

Varolan bir markanın yanı sıra mevcut süreç ve sistemleri yeni alımlar ile hızla konsolide etmek.

Yeni müşteri servislerini daha hızlı sunarken genel işletme maliyetlerini düşürmek.

Müşteri verilerinin ihlaline veya tehlikeye atılmasına izin verilmemesi.

Başarı Hikayeleri - Akıllı tedarik zincirleri

- Akıllı bir tedarik zinciri tüm noktalarda sorunsuz bir şekilde bağlantılıdır, dijital bilgileri gerçek zamanlı olarak dağıtır ve bir algılama ve yanıtlama yöntemiyle çalışır. Şu anda gerekli teknolojiye sahibiz. IBM de ileri görüşlü perakendecilerin bundan yararlanmasına yardımcı oluyor.



- Çin'de bölgesel bir lüks marka perakendecisi olan Yansha, 1.800 sağlayıcısı için türünün ilk örneği olan SOA tabanlı bir tedarik zinciri platformu kurarak sipariş teslimat süresini 2,5 günden 4,5 saate kadar indirdi.

- Almanya'nın yüksek düzeyde rekabetin bulunduğu kendin-yap pazarında 1879'dan beri öncü olan [Max Bahr Holzhandlung GmbH \(ABD\)](#), 80 mağazasındaki 40.000 ürün için müşteri talebini karşılamak zorundaydı. Bir dinamik envanter çözümüyle, stok tamamlama tekliflerinin %90'ının herhangi bir gözden geçirmeye gerek kalmaksızın siparişe dönüştürülmesi sağlandı.

[METRO Group \(ABD\)](#), yeni et ürünleri takip çözümünün omurgası için RFID ve algılayıcı teknolojilerini kullanıyor. Her et paketinin etiketlenerek, ambalajlamadan satış noktasına kadar mağaza içindeki tüm yaşam çevrimi boyunca izlenmesi sağlanıyor. Depodan getirme ve takip maliyetleri %15 azaldı.

Başarı Hikayeleri – Müşteri Sadakati

- Çoğu alışverişte ilk durak İnternet'tir: Çevrimiçi alışveriş yapanların %76'sı ise içeriğin genellikle araştırmayı tamamlamak ve çevrimiçi olarak satın almak için yetersiz olduğunu söylüyor.
- Akıllı sistemler, perakendecilerin müşteri verilerini toplamalarına ve ürünlerini pazara uygun bir şekilde oluşturmak ve satmak için bu verilerden yararlanmalarına olanak sağlıyor.



- Hızla büyüyen bir perakendeci olan [Moosejaw Mountaineering \(ABD\)](#), başarısının büyük kısmını, sitesini zengin topluluk özellikleriyle moda uygun bir uğrak yeri haline getirerek oluşturduğu fazlasıyla sadık müşteri tabanına borçlu. Moosejaw, çevrimiçi markasının yarattığı heyecanı ve taahhütlerini, mobil aygıtları ve mağazaları kapsayan sorunsuz ve pozitif bir müşteri deneyimi ile sunuyor.

- 350 yıldır giyim ve perakende sektöründe olan [Gewandhaus Gruber \(ABD\)](#), ayrıntılı satış bilgileri sağlayan ve maliyetleri düşürürken üyelere de ödülleri sunan ilk parmak izi ile tanımlama tabanlı sadakat programını başlattı.

Japonya'nın önde gelen perakendecilerinden olan [Mitsokushi \(ABD\)](#), 65 yaş üzerindeki kişilere yönelik hızla büyüyen pazara Web sitesindeki geliştirilmiş erişilebilirlik özellikleri ile ulaşıyor.

Başarı Hikayeleri – Akıllı Operasyonlar

- Pek çok perakendeci satın almalar yoluyla büyüme kaydetmiştir ve bu da karmaşık ve birbirinden bağımsız birimler halindeki sistemlere neden olabilir.
- Dünyanın en büyük çiçekçisi ve hediyelik eşya mağazası olan **1-800-FLOWERS.COM**, 14 markası arasında daha iyi koordinasyona gereksinim duyuyordu. IBM, şirketin tüm markalarını birleştiren, yeni Web sitelerinin ve özelliklerin hızla kullanıma sunulmasını sağlayan ve daha iyi müşteri hizmetleri için markalar arası satışa ve bilgi paylaşımına olanak tanıyan bir e-ticaret sitesi kurmasına yardımcı oldu.
- Hizmet odaklı mimari (SOA), eski ve yeni sistemler arasında köprü görevi görüyor. 1-800-FLOWERS.COM aynı zamanda insanları birbirine bağlamak için, marka değerlerini destekleyen, etkinliklerin ve önemli günlerin pazarlanmasına ve kutlamalara dönüştürülmesine yönelik olarak tasarlanmış bir sosyal paylaşım sitesi olan "Celebrations" (Kutlamalar) sitesini kullanıma sundu.

The screenshot shows the Facebook page for 1-800-Flowers.com. The page features a profile picture of a bouquet of red roses and a cover photo of a bouquet of red and white roses. The main content is a 'Facebook Shoplet' for roses, which includes a 'Like' button, navigation tabs for 'Wall', 'Info', 'Shop', 'Welcome', 'Guy's Guide...', and 'Photos'. The shoplet text reads: 'It's the 1800Flowers.com Facebook Shoplet! Welcome to our Facebook shoplet. Click right in and shop the cream of the 1800Flowers.com gift crop, without having to stray from your Facebook account. Take a look, select the gift you want, and submit your order. It's that simple. Then let us know about your experience on our wall. Giving someone that warm fuzzy feeling has never been easier.' Below the text is a 'start shopping' button. The page also shows a 'Sign Up' button and a '51,476 People Like This' notification.

IBM'in Portfolyosu

Perakende Fokus Alanı



Akıllı bir alışveriş deneyimi oluşturmak



Akıllı mağazacılık ve tedarik zinciri kurmak



Akıllı operasyonlar yönetmek

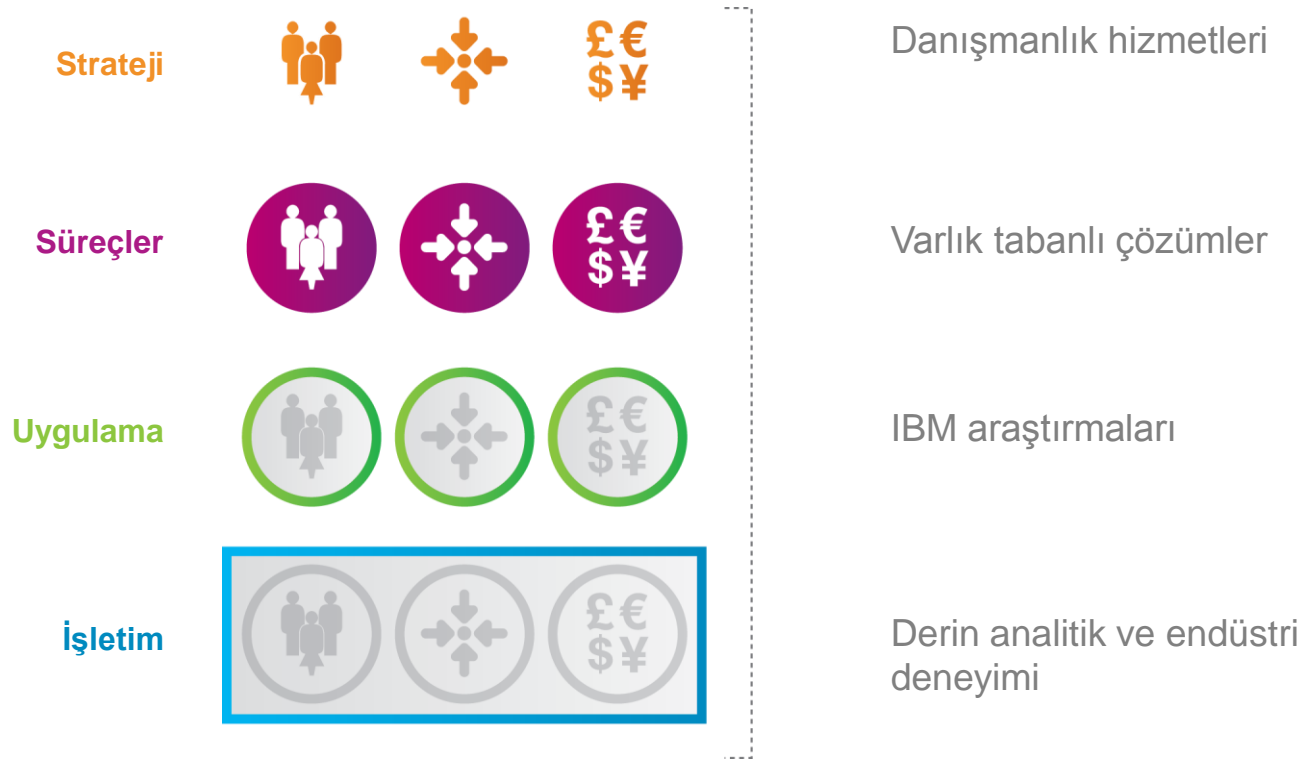
IBM Portföyü

- Yeni nesil E-ticaret
- Müşterinin birleştirilmiş görünümü
- Çapraz kanal sipariş yönetimi
- Pazarlama ve kampanya yönetimi
- Checkout and self-service
- Müşteri analitikleri

- Entegre planlama
- Ürün bilgisi yönetimi
- Mağazacılık
- Entegre tedarik zinciri
- İş süreçleri yönetimi
- Yönetim tabloları

- BT dış kaynak kullanımı
- Uygulama yönetimi hizmetleri
- Mağaza yönetimi hizmetleri
- İş süreçleri otomasyonu: call center, F&A, dolaylı satınalma
- Enerji performans yönetimi
- Perakende güvenliği

IBM karmaşıklığı ve dönüşüm sürecini yönetmenize yardımcı olabilir.



Gündem

- Perakende Sektöründe Mevcut Durum
- Perakende Eğilimleri
- IBM Perakende Portfolyosu
- **IBM Akıllı Perakende Çözümleri**
- Referanslar



Müşterinin Birleştirilmiş Görünümü

İşletme genelindeki müşteri bilgilerini tek bir noktaya toplayarak müşterilerin 360 derecelik görünümünü sağlar.



Sağladığı İmkanlar:

- Kanallar ve temas noktaları boyunca müşteri bilgilerinin tutarlı, doğru ve güvenilir bir görünümünü sunmanızı
- Müşterinin çapraz kanallardaki satın alma davranışı konusunda daha fazla bilgi ile gelirinizi arttırmanızı
- Doğru zamanda, ilgili ve kişiselleştirilmiş daha hedefe yönelik pazarlama yapmanızı
- Yerel pazar çeşitlerini tüketici tercihleri, talep ve beklentilerine uyumlu hale getirmenizi
- Entegre ve daha verimli, uçtan uca müşteri yönetimi süreci oluşturmanızı
- Farklı kaynaklardan alınan çeşitli müşteri bilgilerini birleştirmenizi

Müşteri Segmentasyon ve Analizi

Her müşterinin iş modeli, müşteri verileri ve operasyonel uygulamalarına uygun olarak özel hazırlanmış, müşteri davranışlarının daha derin anlayışı.

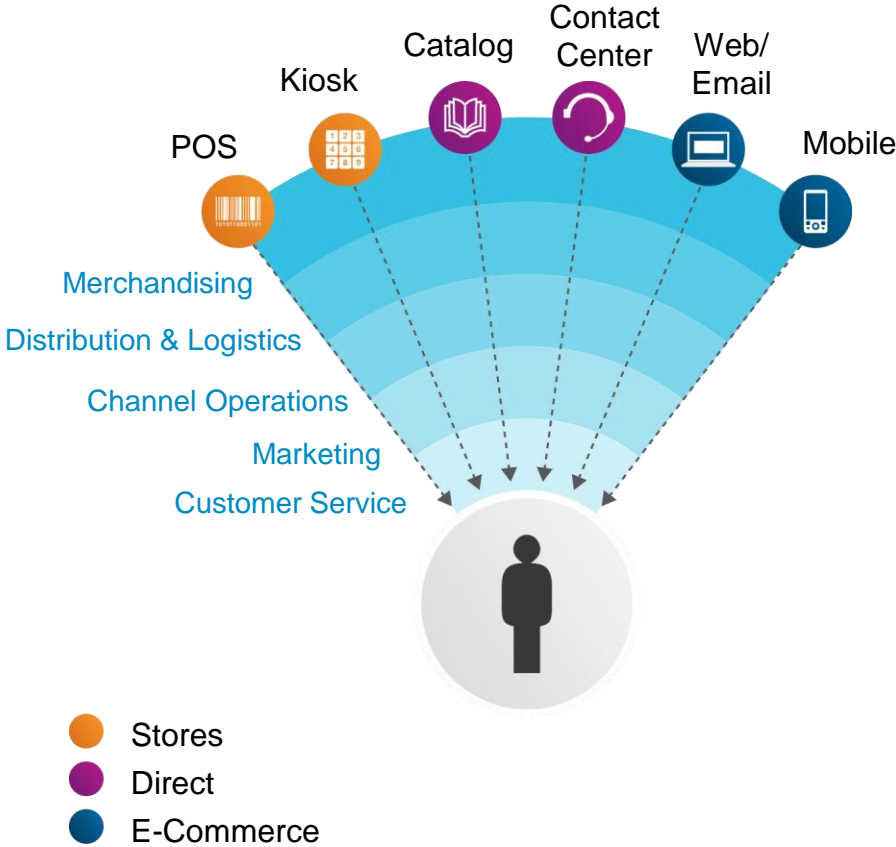


Sağladığı İmkanlar:

- **Provide** holistic view of customer and segment behavior, interactions, metrics, churn, loyalty and attrition across channels and segments over time
- **Leverage** models based on many dimensions of customer behavior
- **Create** highly actionable clusters based on the customer's response to various dimensions of the value proposition
- **Integrate** real-time customer insights across the enterprise
- **Improve** customer loyalty, satisfaction, retention and generate higher overall customer lifetime value

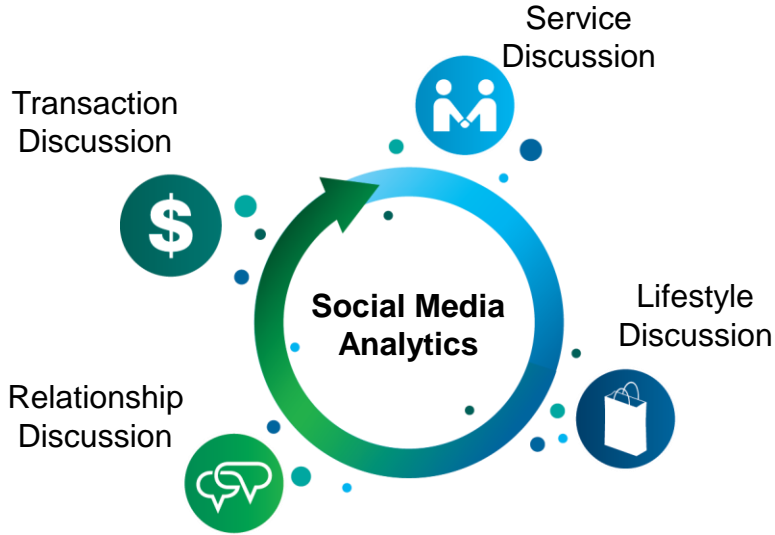
Çapraz Kanal Tüketici Bilgisi

Pazarlama harcamalarının ve ürün karmalarının optimize edilmesi için tüketicilerin çapraz kanal satın alma davranışını daha iyi anlamanızı ve özelleştirilmiş bir alışveriş deneyimi ve teklifler sunmanızı sağlar.



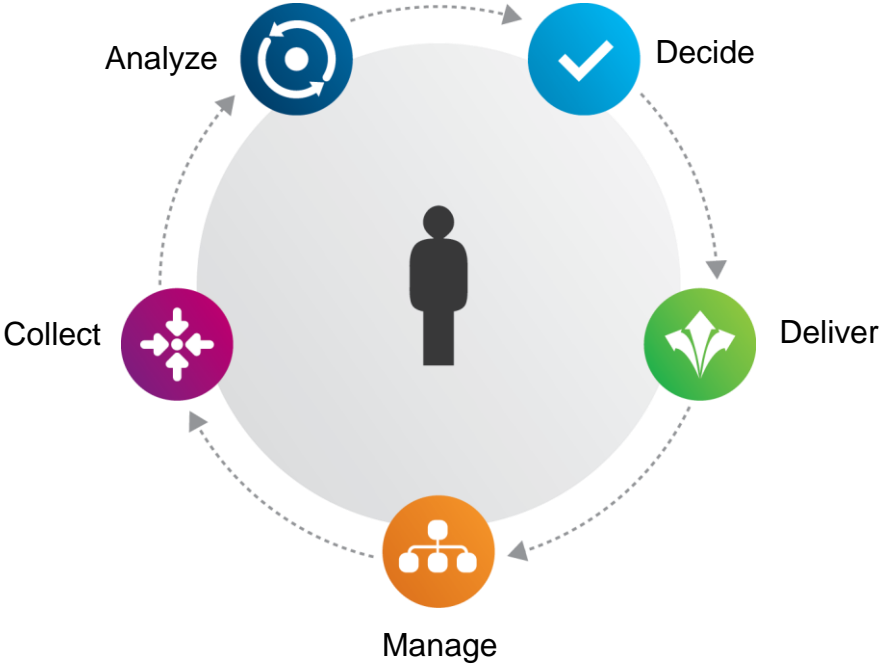
Sosyal Medya Analizi

Gelirleri ve şirket itibarını artırmak ve müşteri deneyimini geliştirmek için marka, ürün ve hizmetler hakkında oluşmuş dağınık veri ve konuşmalardan somut bir fikir almak için analizi kullanır.



Gelişmiş Web Analitikleri

Perakende markanızın dijital varlığı ile tüketicilerin nasıl etkileşimde olduğu konusunda eylemsel, anlık bilgiler sağlar ve pazarlama harcamalarınızı optimize etmek ve tüketici/müşteri kazanma ve tutma oranlarını geliştirmek için veri sağlar.



Dijital Pazarlama Optimizasyonu

Sosyal medya, internet ve mobil kanallar aracılığıyla görüntülü reklam, kampanya araştırma, e-posta ve kişiselleştirilmiş öneriler oluşturmak için müşteri profilleri ve web analitiğinden topladığı bilgileri entegre eder.



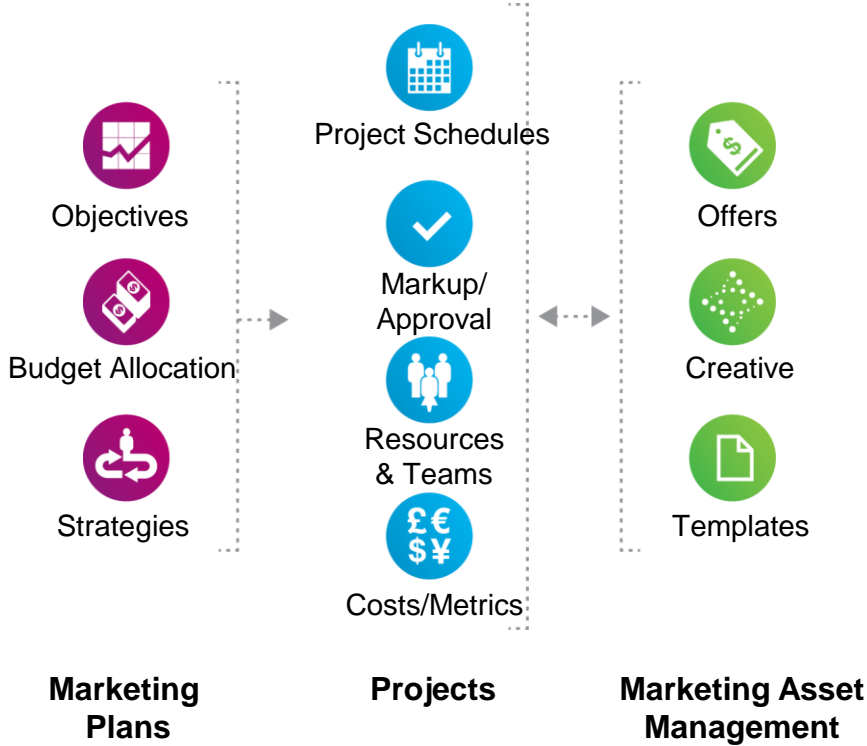
Çapraz Kanal Kampanya Yönetimi

Kampanya geri dönüşlerini arttırmak için her tüketici ile zamanında, ilgili ve kişiselleştirilmiş ve kendi geçmiş ve şimdiki davranışları üzerine inşa edilmiş anlamlı bir diyalog kurmanızı sağlar.



Bütünleşik Pazarlama Operasyonu

Pazarlama süreçlerini kolaylaştırır ve pazara giriş hızını arttırmak, pazarlama giderlerini azaltmak üzerinde daha fazla kontrol sağlar.



Yeni Nesil E-Ticaret

Perakendecilerin tek kanallı web sitesini entegre bir satış ortamına dönüştüren ve sorunsuz bir çapraz kanal deneyimi oluşmasını sağlayan ölçeklenebilir, standartlara dayalı çözümler sunar.



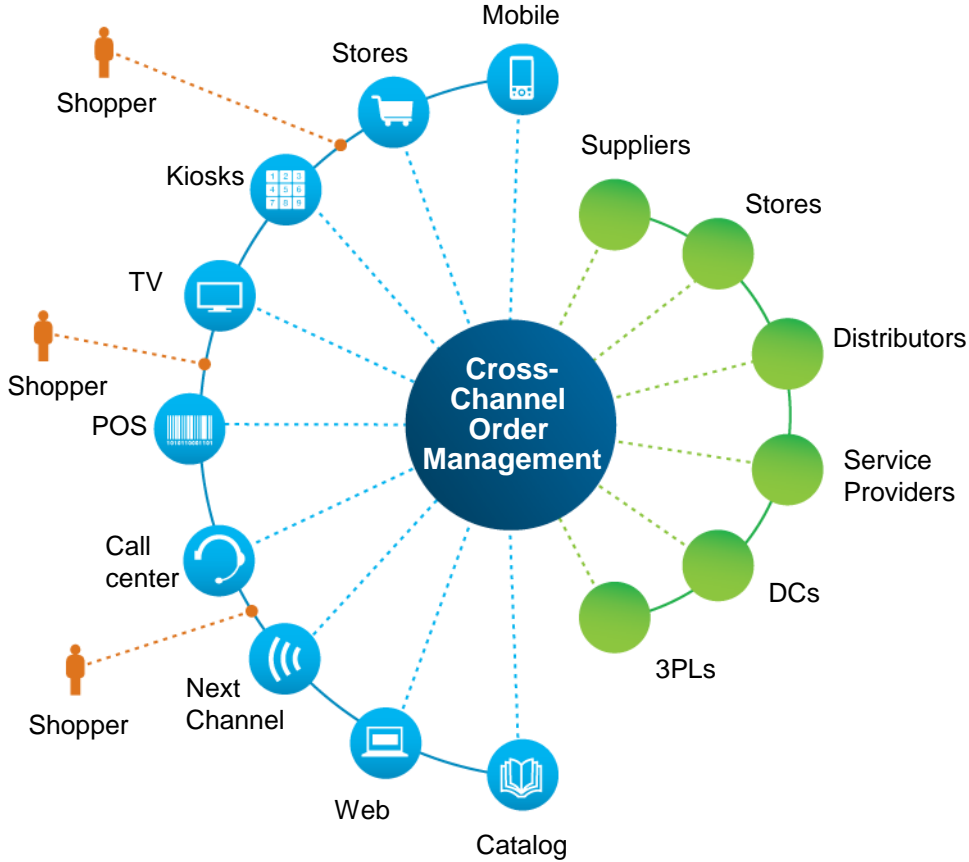
Akıllı Mağaza Çıkışı (Checkout)

Perakendecilerin marka ilişkisini derinleştirmek ve gelirini arttırmak için satış noktası, mağaza, işletme ve her bir tüketiciyi ilişkilendirmesini sağlar.



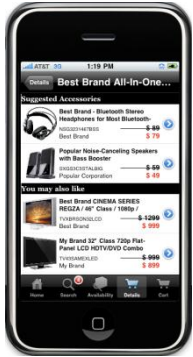
Çapraz Kanal Sipariş Yönetimi

Tüketicilere “herhangi bir yerden satın alma” ve “herhangi bir yerden teslim alma” esnekliği sağlayarak sorunsuz bir çapraz kanal alışveriş deneyimi sağlar.

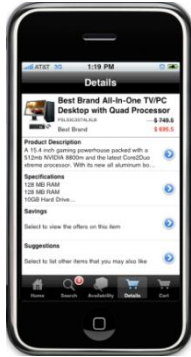


Mobil Alışveriş

Özelleştirilmiş bir alışveriş deneyimi için müşterilerinize her zaman, her yerden bağlanmak ve müşterilerinize mağazada ya da dışarıdan alışveriş deneyimini birleştirerek sunmanızı sağlar.



Browse Website



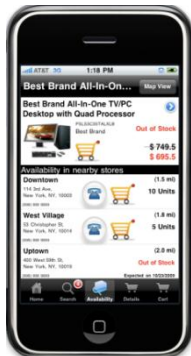
Product Details



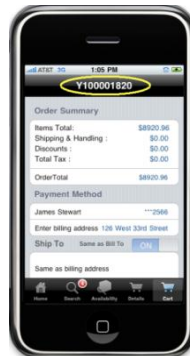
Personalized Promotions



Product Availability



Fulfillment Method

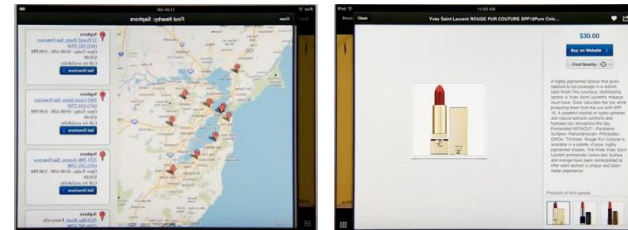
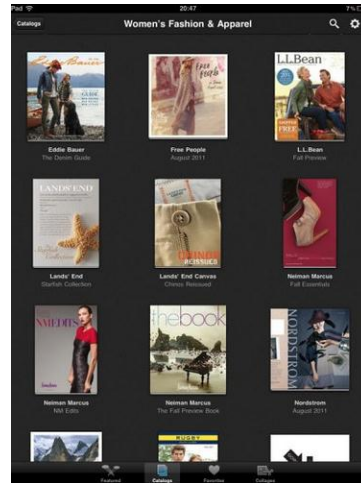


Place Order

Akıllı Çözümler

Zengin, Interaktif Kataloglar

Tablet PCler





ModCloth

Customer Care | Sign In

Search

GO

SHOPPING BAG

NEW ARRIVALS

CLOTHING

SHOES

BAGS & ACCESSORIES

APARTMENT

BE THE BUYER

VINTAGE

SALE

blog

FREE US GROUND SHIPPING ON ORDERS \$50+*. *Excludes gift certificates.

FREE RETURNS & EXCHANGES!

BE THE BUYER

ModCloth » Be the Buyer

FEATURES:

Shop Our Outfits

Shop Our Designers

Gifts

Gift Certificates

POPULAR CATEGORIES:

New Arrivals

Back in Stock

Dresses

Shoes

Accessories

Apartment

Sale

be the Buyer

Meet Be the Buyer

Quick Vote

Available Now!

Coming Soon

be the Buyer



Now's your chance to be a Virtual Fashion Buyer and help ModCloth choose which designs get created!

It's the biggest trade show of the year, and you're at the booth of your favorite designer, looking at this sample. You examine it and muse, "Is this something others would like?" Your opinion decides whether or not this item is put into production - what will you tell your fellow buyers?

Start Now!

Özelleştirilmiş Ürün





Akıllı Perakende Çözümleri

- Bütünleşik Servis Yönetimi
- TEM (Tivoli Endpoint Manager)
- Bulut Çözümleri
- IBM Motorola Zebra & Global Bay: Mobile POS
- Kurumsal Varlık Yönetimi
- Akıllı Etiket Çözümleri
- Self-service (kiosks, self checkout)
- Software, systems management & middleware

Önerilerimiz

- Müşterilerinize ait bilgileri konsolide edin. 360 derece tek bir müşteri görünümü elde edin.
- Farklı kanallardan elde ettiğiniz bilgileri birleştirin, ilişkilendirin, süreçlere, pazarlamaya, iş modelinize, kampanyalara, stok yönetimine dahil edin.
- Müşterilerinizle daha yakın, dolaysız ve anlık ilişkiler kurabileceğiniz platformlar oluşturun.
- Kanalları değil iş modelinizi iyileştirin.
- Teknolojiyi etkin kullanın.

Tercih ettiğiniz başlangıç noktası nedir?

- **Strateji**
- **Ürün İnovasyonu Değerlendirmesi**
- **Temel Bir Çözümün Uygulanması**

Referanslar



ELIE TAHARI



ZARA

Massimo Dutti



Kiddy's Class

Pull and Bear



GILLY HICKS
SYDNEY

Bershka



oysho

ZARA HOME



Sorular





Bülent Ekuklu
İş Geliştirme Yöneticisi
bulente@tr.ibm.com