

Gdańsk, 3.06.2019 r.

Technologiczna przyszłość pracowników handlu

Czasochłonna inwentaryzacja, żmudne przyjęcia towarów, kłopotliwe zwroty produktów to tylko jedne z wielu obowiązków, na które w przyszłości nie będą tracić czasu pracownicy zatrudnieni w branży retail. Automatyzacja zmieni organizację pracy w handlu i będzie wymagała od obsługi sklepów nowych kompetencji. Odpowiedzialni detaliści już dziś przygotowują się do tej rewolucji, a pracownicy powinni zastanowić się jakie umiejętności powinni nabyć by wykonywać ten zawód, gdy ulegnie on diametralnej zmianie.

Intensywny rozwój technologii jest ogromną szansą na budowanie przewagi konkurencyjnej w branży retail. Jednocześnie stanowi on duże wyzwanie dla detalistów pełniących rolę pracodawców. Wielu przedsiębiorców w Stanach Zjednoczonych (92 proc.) i Azji (70 proc.) nie czeka na to co stanie się za kilka lat i już wdraża systemy zdalnej identyfikacji radiowej (RFID) pozwalające zrewolucjonizować organizację ich pracy. W porównaniu z nimi Europa (30 proc. firm wdraża RFID)* i Polska mają jeszcze dużo do zrobienia. Większość osób jest też otwartych na nadchodzące zmiany. W regionie Azji i Pacyfiku, entuzjastycznie podchodzi do nich aż 81 proc. respondentów, w Europie 59 proc. badanych wynika z raportu „*Evolution of Work*”. Technologicznej rewolucji w handlu nie da się zatrzymać. Firmy, które za nią nie podążą mogą zniknąć z rynku. Wpłyne ona również na pracowników, bo ich obowiązki w niczym nie będą przypominały tych obecnych.

- Pracownik sklepu w przyszłości, nie będzie tracił czasu na działania, które pochłaniają wiele godzin. Należy do nich pełna inwentaryzacja, przyjęcie dostaw, kompletowanie zamówień, sprzedaż przy kasie czy replenishment. Te i wiele innych czynności zostanie zautomatyzowanych i będzie można wykonywać je nie tylko intuicyjnie, ale też zdecydowanie szybciej – mówi Marek Kwiatkowski, Head of Retail RFID w Sescom. – Jedna z ostatnich analiz Sescom wykazała, że pracownicy naszego klienta - właściciela sieci sklepów z obuwiem, w każdym obiekcie, na wykonywanie obowiązków, których nie będą musieli wypełniać po wdrożeniu RFID, poświęcają miesięcznie po 185 godzin, czyli ponad jeden etat. Jest to tylko jeden z wielu przykładów, które można mnożyć. Nieefektywna organizacja pracy w sklepach stanowi dla wielu firm problem. Szczególnie dotyczy on sieci wykorzystujących przestarzałe metody zarządzania i tych bez solidnej bazy stałych pracowników. Dlatego detaliści inwestują w technologie, które sprawiają, że zespół pracuje szybciej, skuteczniej i koncentruje się na działaniach generujących wyższą sprzedaż takich jak ciągła aktualizacja stanów magazynowych czy Omnichannel – zaznacza Marek Kwiatkowski.

Handlowcy z intuicją

Doświadczenie zebrane przez Sescom w 30 krajach podczas współpracy z ponad 300 klientami (przeszło 40 000 obiektów) pozwalają prognozować przyszłość handlowców. Fale radiowe zautomatyzują ich pracę i sprawią, że stanie się ona intuicyjna. Przyjęcie towaru nie będzie polegało już na żmudnym otwieraniu kartonów i przeliczaniu ich zawartości. Prześwietli je za nas RFID. Bezobsługowe kasy czy inteligentne przymierzalnie (już testowane przez niektóre firmy) sprawią, że klienci sami dokonają transakcji zakupu wybranych przez nich

produktów, w tym czasie sprzedawca zajmie się np. visual merchandisingiem czy uzupełnianiem towarów. Geolokalizacja produktów ułatwi znalezienie konkretnej rzeczy na sali sprzedaży czy na zapleczu sklepu i pozwoli m.in. ograniczyć liczbę ginącego towaru.

Problemem nie będzie także pełna inwentaryzacja. W średniej wielkości sklepie, w którym w sumie znajduje się ok. 3.000 sztuk towaru zamiast 48 godzin (łącznie) potrwa ona tylko 2 godziny. Dzięki falom radiowym jedna osoba w ciągu 60 minut będzie w stanie zweryfikować min. 1.750 sztuk towaru (bez wykorzystania tej technologii jedynie 150 sztuk).

- Praca w sklepie zmieni się nie tylko na poziomie niższych stanowisk, ale też tych kierowniczych i managerskich. Zarządzający siecią sklepów dzięki RFID będzie mógł zdalnie kontrolować sytuację w każdym obiekcie i podejmować trafne, błyskawiczne decyzje np. o przecenie, zmianie ekspozycji towarów lub ich przesunięciach pomiędzy sklepami. System poinformuje go o bieżącym stanie zatowarowania całego sklepu czy jego strategicznych miejsc np. wyspy z produktami ustawionej w jego frontowej części. Jeśli zasygnalizuje braki, manager będzie mógł skontaktować się z pracownikami w danej lokalizacji i poprosić o natychmiastowe uzupełnienie towaru – mówi Marek Kwiatkowski.

Z prognoz Sescom wynika, że w przyszłości problemem przestanie być także efektywność pracowników. Wyniki działań zespołu nie będą, jak dotychczas, aż tak uzależnione od jego skrupulatnej pracy. Błędy będą raczej niemożliwe, bo system już teraz działa w czasie rzeczywistym, szybko wyłapuje niedociągnięcia, przypomina o zadaniach do zrealizowania i daje pełny obraz sytuacji w sklepie.

- Intuicyjność, która pojawi się dzięki nowym technologiom, będzie odpowiedzią na trend związany ze zmianą podejścia do pracy pokoleń rozpoczynających swoją aktywność zawodową i oczekiwaną przez nie wygodą wykonywania powierzonych im obowiązków. Dzięki automatyzacji łatwiejsze stanie się również wdrożenie nowej osoby lub przeniesienie jej do innego sklepu, bo intuicyjna praca sprawi, że nikogo nie trzeba będzie prowadzić za rękę – podkreśla Marek Kwiatkowski.

* Raport „Cyfrowa przyszłość firm z branży detalicznej”, Accenture.

Dodatkowe informacje:

Kamila Tyniec
e-mail: k.tyniec@bepr.pl
kom. +48 500 690 965

O Sescom:

Sescom S.A. działa od 2008 roku i świadczy kompleksowe usługi techniczne dla sieci handlowych i usługowych przez cały cykl życia ich placówek - od planowania inwestycji, projektowania i wykańczania sklepów, przez utrzymanie techniczne, optymalizację zużycia mediów, po wdrożenia nowych technologii i analitykę wspierającą wzrost efektywności. Spółka obsługuje ponad 40.000 placówek w Europie, stale rozwija swoją ofertę w odpowiedzi na trend cyfryzacji. Do grona klientów Sescom należy wiele rozpoznawalnych na rynku marek i firm, w tym międzynarodowi gracze z branży retail. W marcu 2018 r. spółka zadebiutowała na rynku regulowanym GPW w Warszawie.

<http://sescom.eu/>