

Цифровая трансформация ритейла

Изменение ритейла вслед за изменением потребителей

*Фёдор Вирин,
партнёр Data Insight и Cross Insights*



2022

Трансформация потребителей

- Быстрый рост **уровня жизни** населения / рост среднего класса: рост доли непродуктивной розницы, увеличение разнообразия запросов
- **Перемещение** / переезд в крупные города: сокращение семей, рост доли работающих женщин, рост предпринимательства, рост объема работы «вне дома»
- Рост **образования**: запрос на сложные сервисы, становятся доступными сервисы на иностранных языках
- Использование **мобильных** устройств: изменение социальных механизмов, рост доли соцсетей, изменение CJ во многих процессах, 100% аддикция
- **Открытие** страны: появление новых «жизненных бенчмарков», трансформация система ценностей, расширение горизонтов целей
- Рост **предложения** на рынке: формирование новых потребительских привычек, смещение от традиционных форматов (базара)

Трансформация ритейла

- **Рост сетевой торговли:** увеличение денежного плеча за счет масштабов, рост инвестиций, рост прибыльности за счет закупочной силы и гибкого управления ценами
- Появления **разнообразных форматов:** богатый опыт Казахстана и России позволяет взять опробованные форматы ритейла, протестированные на разных аудиториях
- Появление **цифровых каналов:** 70% покрытия интернета в стране позволяют использовать «цифровую полку» для предложения товаров потребителям, выигрыш от увеличения объема предложения
- Рост сервисной экосистемы ритейла, становятся доступными **цифровые сервисы:** управление остатками, ценами, мониторинг покупателей, мониторинг полок, маршрутизация поставок и курьеров

Что сдерживает рынок

- Отсутствие **сервисной инфраструктуры** / специализированных компаний: склады, логисты, IT, маркетинг ..., а также отсутствие специализированных компаний, которые могут эту инфраструктуру разработать «под ключ»
- Отсутствие **квалифицированных кадров**. Каждый сотрудник – «человек-оркестр», выращенный в боевых условиях: заменить его невозможно, масштабировать невозможно, учить его некому
- Низкое **качество связи** за пределами Ташкента и Самарканда: невозможность использовать мобильный интернет, невозможность наладить работу единой системы
- Отсутствие опыта у потребителей / отсутствие информации о новых возможностях у населения: покупатели узнают о новых форматах в первую очередь через сарафанное радио
- Недостаток **торговых площадей** особенно в крупных городах
- **Таможня**

Что делать сейчас

- Создавать **инфраструктуру ритейла** и интернет-торговли: в первую очередь логистику – склады и сервисы доставки
- Создавать **сервисные компании** для ритейла и интернет-торговли: мерчендайзинг, упаковка, работа с возвратами, маркетинговые агентства ...
- Адаптировать **зарубежные форматы**: любые форматы ритейла требуют тестирования, но в условиях столь стремительного роста экономики практически любой обречен на успех
- Развивать **цифровые / смешанные каналы**: потребители «взрослеют» гораздо быстрее, чем кажется. Достаточно единственного успешного опыта покупки для аддикции к новому каналу: это удобнее (а часто и дешевле)

Цикл рынка

- **Только оффлайн каналы:** основной спрос в «каменном» ритейле сетевом или нет. Растут торговые центры, растет мобильность потребителей, которые каждую неделю приезжают магазин за покупками
- **Появление цифровых каналов:** потребители пробуют новые каналы и переносят одну-две (но не более) из своих практик полностью или частично в новый цифровой канал
- **Оцифровка компаний:** подготовка ритейла к работе с цифровыми каналами, создание IT-инфраструктуры для этого
- **Появление смешанных / omni каналов:** потребители покупают одновременно в онлайн и в оффлайне, увеличивается приверженность к сетям, которые имеют несколько каналов продаж
- **Сбалансированный ритейл:** потребители понимают разницу между онлайн и оффлайн, используют тот канал, который им удобен конкретно в этот момент

Контакты Data Insight и Cross Insights

Data Insight

 datainsight.ru

 +7 495 540 59 06

 a@datainsight.ru

 [T.me/DataInsight](https://t.me/DataInsight)

 [Vk.com/data_insight](https://vk.com/data_insight)

 [YouTube](https://www.youtube.com)

 [Dzen.ru/datainsight](https://dzen.ru/datainsight)

CROSS INSIGHTS

 crossinsights.pro

 +374 41 56 78 05

 anikonorov@crossinsights.pro



t.me/ecom_uz