

# Branża handlowa w Polsce w 2024 roku staje przed szeregiem wyzwań

- Kamery wyposażone w moduły AI pomagają w lepszym rozplanowaniu ruchu w sklepie i zmniejszeniu kolejek podczas jesiennego szczytu.
- Sklepy unikają rekompensowania strat kradzieżowych przez podnoszenie cen, wolą inwestować w zabezpieczenia.
- Często stosowane w sklepach zabezpieczenia przed kradzieżami to systemy wykrywania metalu np. toreb aluminiowych, rozszywaczy.

Polska osiągnęła wysoki poziom rozwoju infrastruktury handlowej. Na początku tego roku powierzchnia handlowa przekroczyła 16 mln m<sup>2</sup> (dane BNP Paribas Real Estate). W okresie „Czarnego Piątku” i w czasie grudniowego szczytu zakupowego niemal cała ta powierzchnia zapewni się kupującymi. Według badania UCE Research i Grupy BLIX, z grudnia 2023 roku, ponad 70% respondentów planowało zakupy spożywcze głównie w sklepach stacjonarnych. Branża handlowa stara się sprostać tym wyzwaniom, inwestując w technologie i rozwiązania, które pomagają efektywnie zarządzać zasobami i minimalizować ryzyka kradzieży w okresie świątecznym.

## Kamery z AI pomagają w planowaniu grafików pracowniczych

Wzmożony popyt przedświąteczny i więcej klientów w sklepach to dobra wiadomość dla handlu i gospodarki. Niesie jednak wiele wyzwań dla branży. Niewystarczająca obsługa, kolejki do kas czy braki towarów, zwłaszcza popularnych produktów, mogą prowadzić do niezadowolenia klientów i strat sprzedażowych. Sklepy przeciwdziałają temu i wykorzystują technologię wspierającą funkcjonowanie obiektów handlowych.

- Optymalizacja układu sklepu i zarządzanie ruchem klientów stają się szczególnie ważne o tej porze roku. Przydatne są np. kamery, które dzięki AI i analizie obrazu pomagają dostosować obsługę do liczniejszej obecności kupujących. Umożliwiają tworzenie tzw. map cieplnych oraz analizę ruchu klientów, co pomaga w optymalnym rozmieszczeniu produktów i ograniczeniu zatłoczenia w kluczowych obszarach sklepu. Pozwalają też na sprawniejszą organizację pracy i lepsze planowanie grafików pracowniczych dostarczając informacji, w jakich godzinach i na jakich działach klientów jest najwięcej. Systemy te pozwalają na automatyczną inwentaryzację stanów magazynowych, co pozwala na szybkie uzupełnianie brakujących produktów na półkach - mówi Mirosław Cieśla Kierownik Rozwoju Biznesu w SPIE Building Solutions.

Takie rozwiązania trafiają również do starszych obiektów i małych sklepów, co pozwala detalistom na zwiększenie efektywności operacyjnej w kluczowych momentach sprzedażowych. Obecnie aż 6 na 10 firm z sektora retail wykorzystuje AI, co czyni je bardziej konkurencyjnymi i zwiększa zadowolenie klientów (dane Barometr Retail Future Mind).

## Zamiast podnoszenia cen inwestycje w zabezpieczenia

Nowoczesne technologie i zaawansowane systemy zabezpieczeń, pozwalają nie tylko na optymalizację procesów handlowych, ale także skuteczniejszą ochronę przed stratami wynikającymi z działalności nieuczciwych klientów i pracowników. Z powodu presji konkurencyjnej sklepy unikają rekompensowania strat kradzieżowych przez podnoszenie cen, wolą inwestować w zabezpieczenia. Obiekty wielkopowierzchniowe w Polsce wydają na systemy przeciwkradzieżowe 2,6 mld zł rocznie – jak wynika z raportu firmy Crime&Tech 2023, co pozwala zmniejszyć roczne straty sieci handlowych w wyniku kradzieży do 4,84 mld zł.

- Technologie zapobiegające kradzieżom coraz częściej stanowią nieodzowną część strategii rozwoju wielu obiektów. Najbardziej popularne zabezpieczenia to - poza fizyczną ochroną i bramkami przeciwkradzieżowymi - coraz częściej także system RFID. To rozwiązanie identyfikacji radiowej oparte na antenach sufitowych i detekcji tagów (takich jak metki czy klipsy) przytwierdzanych do produktów. Zabezpiecza sklepy przed oszustwami polegającymi na przeklejaniu metek z kodami paskowymi z tańszych, na droższe produkty. Coraz popularniejsze są też urządzenia do wykrywania metalu np. toreb aluminiowych (które mogłyby osłabić system radiowy) i wykrywacze rozszywaczy (stosowane w przymierzalniach, gdzie nie ma kamer i ochrony) – mówi Sylwia Gustkowicz ze SPIE Building Solutions.

Wg ekspertki coraz większa część sprzedawanych produktów jest zabezpieczana źródłowo (tzw. ST- Source Tagging). Polega to na zautomatyzowanej aplikacji modułów radiowych na etapie produkcji lub pakowania produktów. Odciąża to pracowników sklepu i oszczędza ich czas. Zamiast aplikacji zabezpieczeń mogą zająć się obsługą klientów.

## **Elektroniczne zabezpieczenia coraz częściej na żywności**

Złodzieje częściej wybierają towary łatwe do przeniesienia i zbycia, np. kosmetyki, elektronikę czy odzież. Najwięcej kradzieży przypada jednak na sektor spożywczy.

- Towary spożywcze trudniej jest zabezpieczać elektronicznie choćby ze względu na przechowywanie wielu z nich w chłodniach czy zamrażarkach. Jednak w ostatnim czasie otrzymujemy coraz więcej zapytań dotyczących możliwości stosowania tego typu zabezpieczeń np. dla świeżych produktów spożywczych, które dotychczas trudno było zabezpieczyć. Technologia na to pozwala, moduł elektroniczny nie odkleja się, jest niewidoczny i skuteczny. Coraz więcej rozwiązań od dawna wykorzystywanych w branży modowej trafia do sklepów spożywczych - mówi Sylwia Gustkiewicz ze SPIE Building Solutions.

Stosowane systemy pozwalają na wykrywanie prób manipulacji tagami oraz monitorowanie nietypowych zachowań. Połączenie ich z systemami kamer umożliwia automatyczne alarmowanie w przypadku wykrycia podejrzanych działań, co znacząco skraca czas reakcji personelu. Tym bardziej że zwiększony ruch klientów, tłok i ograniczona uwaga personelu w okresie świątecznym sprzyjają nieuczciwym zachowaniom, co może generować straty finansowe.