



## **CASE STUDY**

# **Budućnost maloprodaje – digitalni pristup**

**ERNST & YOUNG**

**EBEC Zagreb**





## 1. Ernst & Young

EY je globalni lider u području revizije, poreznog savjetovanja, usluga povezanih s transakcijama i savjetodavnih usluga. Širom svijeta, 250.000 naših ljudi ujedinjeno je zajedničkim vrijednostima i nekolebljivoj predanosti kvaliteti. Činimo razliku pomažući našim ljudima, klijentima i široj zajednici u dostizanju njihovih potencijala.

Globalno, djelujemo prema zajedničkim profesionalnim, etičkim i nezavisnim standardima. Širom svijeta, naši stručnjaci primjenjuju istu metodologiju, pristupaju našem globalnom znanju i komuniciraju i surađuju međusobno u svako vrijeme putem najsuvremenije globalne tehnološke platforme. Naš pristup globalne usklađenosti očituje se u osnivanju četiri velike geografske regije.

EY radi aktivno na globalizaciji već niz godina, usklađujući upravljačke strukture kako bismo vam konzistentno ponudili usluge visoke kvalitete u više od 150 zemalja u kojima djelujemo. Na hrvatskom tržištu EY aktivno djeluje od 1991. godine i danas okuplja oko 220 zaposlenika, čiji raznolik profil omogućuje našim klijentima visoku kvalitetu usluge.

## 2. Početne informacije

Kako biste se bolje upoznali s aktivnostima koje pruža EY, te prije nego postavite dodatna pitanja, preporučljivo je pažljivo proučiti sljedeće izvore informacija:

→ <http://www.ey.com>

→ [http://en.wikipedia.org/wiki/Ernst %26 Young](http://en.wikipedia.org/wiki/Ernst_%26_Young)





→ <http://www.zagreb.hr/default.aspx?id=56630>

Za ovaj zadatak potrebno je upoznati se s maloprodajnim tržištem općenito, kao i s inovacijama koje potresaju tržište. Neke su zemlje inovativnije kada je u pitanju maloprodaja, kako od strane potrošača tako i od prodavatelja. Neke su više zaostale, kod njih nema gotovo nikakvih promjena u posljednjih 50 godina.

Napredna logistika, distribucijski centri, izvrsno iskustvo u kupovini, korisnička podrška na licu mjesta, chatboti, roboti, fizička lokacija, radno vrijeme, drive-in opcije, isporuka i fleksibilnost naručivanja te online kupovina. Ovo su neki od elemenata koji se mogu kombinirati na nove i inovativne načine kako bi se stvorio najmoderniji maloprodajni posao, a time i jedno jedinstveno maloprodajno tržište budućnosti.

Ponovno osmišljeno maloprodajno tržište budućnosti trebalo bi promijeniti način na koji kupujemo i naposljetku način na koji živimo svoje živote. Gotovo svaka osoba u suvremenom svijetu, a za ovaj slučaj u Zagrebu, kupuje nešto svaki dan. Bilo da se radi o žvakaćoj gumi, hrani, novom TV-u, komadu odjeće ili knjizi, svi smo mi sudionici maloprodajnog tržišta. Kako ga možemo učiniti boljim, inovativnijim i time ostvariti budućnost?

Velika primjena inovativnog maloprodajnog rješenja je Amazon GO - najnaprednija svjetska shopping tehnologija. Bez dugačkih redova, bez naplate, samo zgrabite i idite. Budućnost je u vašim rukama, pokažite nam kako biste transformirali maloprodajno tržište.





Vaše daljnje istraživanje može se temeljiti na tim ključnim riječima:

- Digitalna maloprodaja (digital retail)
- Maloprodajno tržište budućnosti (retail market of the future)
- Tehnologija maloprodaje (retail technology)

### 3. Pozadina

Tipičan je petak ujutro na poslu, sretni ste da je radni tjedan uskoro gotov - i da napokon nemate ništa isplanirano, za razliku od vaših uobičajenih vikenda. Pogledate svoj telefon kako biste vidjeli koliko vremena još ima do ručka kada stigne poruka vašeg dečka: "Jesi li spremna za sutra, pokupit ću te oko 12 sati?".

Srce vam počne ubrzano kucati i nervozno se komešate u stolici dok shvaćate da ste potpuno zaboravili da vas je dečko pozvao na vjenčanje rođaka kao svoju pratnju. Obično nije u vašoj prirodi da zaboravite takve stvari, pogotovo zato što će ovo biti vaš prvi susret s njegovom obitelji, ali imali ste kaotičan mjesec na poslu i to vam je potpuno sišlo s uma.

Problem se počinje kristalizirati u vašem umu, na poslu ste do 18:00, a vjenčanje je sutra, nema realnog načina da se spakirate za vikend i najvažnije kupite haljinu koja vam odgovara. Svo to isprobavanje, pogrešne veličine, krojevi i stotine trgovina koje ćete morati obići kako biste pronašli savršenu haljinu koja vam odgovara, čine se kao nemoguća misija.

Možda bi online naručivanje bilo rješenje za vaše probleme, ali šansa da će vaša





haljina stići na vrijeme, čak i uz ubrzanu dostavu, vrlo je mala, a kamoli da vam ta ista haljina i pristaje. Što ako je suviše uska ili prevelika - što ćete onda učiniti, sav taj novac bi potrošili uzalud? Sve te misli prolaze vam kroz glavu i počinjete se osjećati bespomoćno, nikada si nećete oprostiti što ste zaboravili na vjenčanje.

Bez obzira jeste li muškarac ili žena, tražite odijelo, haljinu ili odjeću općenito, pokušajte se poistovjetiti s osobom u ovoj situaciji i osmislite situaciju u budućnosti.

## Zadatak

Osigurajte „out-of-the-box“ rješenje koje se odnosi na maloprodajno tržište, koje ne samo da će riješiti ovaj problem, nego će promijeniti način na koji živimo i komuniciramo s maloprodajom općenito. Očekuje se da će maloprodajno tržište u budućnosti biti:

- Glatko i jednostavno
- Brzo i dostupno 24/7
- Inovativno i da s lakoćom rješava svakodnevne vremenske i lokacijske izazove
- Pomiče granice iskustva u trgovini
- Omogućuje vam rješenja koja niste ni znali da trebate
- Koristi naprednu tehnologiju i umjetnu inteligenciju za isporuku vaših proizvoda
- Ponovno definira svrhu tehnologije i način na koji je koristimo u svakodnevnici



#### 4. Sustav bodovanja

Rješenje će se bodovati prema sljedećim kategorijama:

<b>Inovativnost</b>	0-30
<b>Prezentacija</b>	0-20
<b>Izvodljivost</b>	0-25
<b>Iskorištenje dostupnih podataka</b> (koristiti podatke sa dobivenih linkova)	0-15
<b>Stručnost</b>	0-10

#### 5. Prezentacija

Rješenje je potrebno prezentirati u obliku PPT prezentacije u trajanju od maksimalno 5 minuta, s još 5 minuta nakon prezentacije za pitanja Topic grupe i žirija.

Svoja rješenja pošaljite na [casestudy@best.hr](mailto:casestudy@best.hr)

**BEST Zagreb želi svu sreću svim natjecateljima Case Studyja!**

