

2022'DE E-TİCARET DÜNYASINDA BİZLERİ NELER BEKLİYOR?



Ömer Barbaros Yiş

LC Waikiki E-Ticaret Genel Müdürü

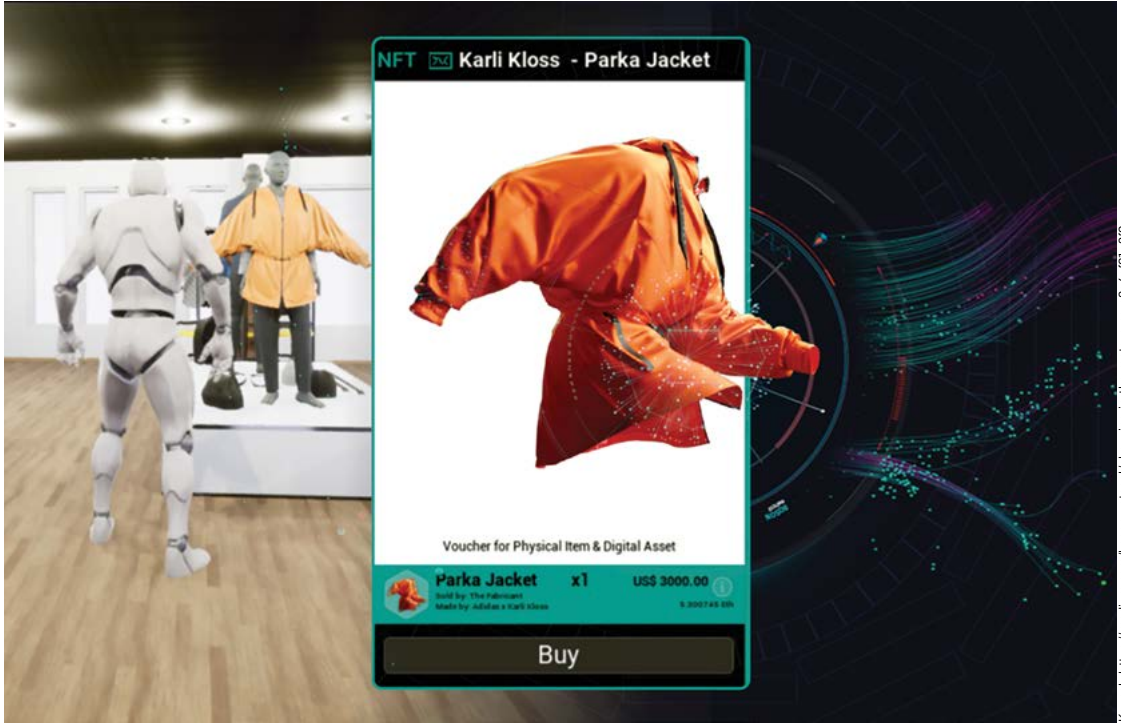
“

2022 yılı tam anlamıyla müşterisini merkeze koyanların kazanacağı bir yıl olacak. Müşterisinin bakış açısıyla düşünebilen, müşterilerinin dertleriyle dertlenip tüm sorunlara hızlıca cevap arayanlar, kendi yaşamak istemediği kötü deneyimi müşterilerine de yaşatmak istemeyenler rekabette bir adım önde olacak.

”

Pandemi ile beraber e-ticaret sektörünü hiç konuşmadığımız kadar konuşmaya başladık. 3 sene sonra ulaşılması beklenen hedeflere, salgını kontrol altına almak amacıyla mobilitiyi kısıtlayıcı önlemler sonrasında 1 sene içerisinde ulaşıldı. 2020 yılında başlayan bu hareketlilik, 2021 Haziran sonrası tamamen açılma ile beraber biraz yavaşlarsa da, e-ticaret iş kolları çift haneli büyüme ivmesine tüm hızıyla devam etti. Talebin ciddi şekilde artması sonucu, dijital deneyimi daha yukarılara taşımak amacıyla gerek platform tarafında, gerekse lojistik süreçlerinde teknoloji yatı-





Kaynak: <https://medium.com/bosonprotocol/shopping-in-the-metaverse-33e461e2f9>

rımları ciddi hız kazandı. İnsan kaynakları tarafında yetenek kazanımı ve yönetimi belki de hiç bu kadar önemli olmamıştı. Tüm firmalar 4K (Kalite, keyif, kolaylık, kişiselleştirme) eksenlerinde en iyi deneyimi yaşatma konusundaki yarışa devam ederken; gerek platform içindeki alışveriş deneyiminde, gerekse alışveriş sonrası teslimat noktasında da en hızlı nasıl olurum sorusuna cevap aramaya devam ettiler.

2022 yılında bu büyümeyi sürdürülebilir kılmak için çalışmalar tüm hızıyla devam edecek. 2022 yılı tam anlamıyla müşterisini merkeze koyanların kazanacağı bir yıl olacak. Müşterisinin bakış açısıyla düşünebilen, müşterilerinin dertleriyle dertlenip tüm sorunlara hızlıca cevap arayanlar, kendi yaşamak istemediği kötü deneyimi müşterilerine de yaşatmak istemeyenler rekabette bir adım önde olacak. Müşterilerini gönülden önemseyenler, markaya ait hissettirebilenler, sözleriyle değil aksiyonlarıyla bunları gösterebilenler gönüllerde de kazananlar olacak.

Fiyat avantajı müşterilerimiz tarafından kaleden de ödün vermeden daha çok aranacak. Ama esas önemli olanbu avantajı gerçek indirimlerle, şeffaf bir şekilde aktarabilenler rahmetli Doğan Cüceloğlu Hoca'mızın dediği gibi en yüksek mertebe olan güvenilirlik mertebesinde kendisine yer bulabilecek. Dürüstlük asla taviz verilmemesi gerekenler listesinde en yukarda yerini almalı ve 2050'lerde de ne konuşuyorsak konuşalım, bu listede yerini her zaman korumalı. Metaverse kavramını çok fazla duyacağız. Metaverse dünyasında mağazalar hızla yerini almaya başlayacak. Metaverse dünyasında deneyim baştan tasarlanacak. Fiziksel dünyada birçok takıldığımız engel, bu dünyada engel olmaktan çıkacak. "Sky is the limit" derdik, hayal etmekten asla geri durmamak için. 2022'de "Metaverse is the limit" demeye başlayacağız. NFT koleksiyonlar hızlıca çoğalmaya devam edecek. NFT köşelerini e-ticaret sitelerinde sıklıkla görmeye başlayacağız. NFT'nin kullanım alanlarının da hızlıca zenginleştiğini görüyoruz. Hediyeleşme, metaverse dünyasına giriş bileti, bağ-

lık programlarında statü kazanımı gibi birçok alanda yerini almaya başladı bile. Sürdürülebilirlik kavramı daha da yükselmeye devam edecek. İklim krizi yaşadığımız pandemiden de daha ciddi bir tehdit. Tek farkı sonuçlarını şu an yaşamıyoruz ama el birliğiyle bu farkındalığı arttırmak, "Don't Look Up" filmindeki duruma düşmemek için çok önemli. Her aldığımız aksiyonda bunun çevreye etkisini muhakkak düşünmemiz gerektiğini unutmamalıyız. Paylaşım ekonomisi belki de pandeminin



ortaya çıkardığı en olumlu sonuçların başında geliyor. Paylaşmayı, rekabeti değil rekaber kavramını, ihtiyacı olanı düşünmeye hayatımızda daha fazla yer vermeye başladık. Toplumsal faydayı ana ekseninde tutmak 2022 ve sonrası da umarım hep ana ekseninde kalmaya devam eder. Kurumsal sosyal sorumluluk projelerinde rekabet eden firmaları bir arada görmek ve iyilikte rekaber etmelerini izlemek inanıyorum ki geleceğe daha da umutla bakmamız sağlayacak.

Teknolojinin gücüne hayallerimizi hayata geçirmek için her geçen gün daha da fazla ihtiyaç duyacağız. Dijital transformasyon hız kesmeden devam edecek. Dönüşümün başarısı, bizlerin ne kadar dönüşebildiğiyle tamamen bağlı olacak. Dönüşümde başarı için, yeni dünyanın gerektirdiği yetkinlikleri kazanmak, en verimli çalışma metodlarını hayata geçirmek, doğru örgüt yapılarını oluşturmak ve tüm bunlardan önemlisi değişimin gerekliliğine yürekten inanmak olmazsa olmazlar olarak hayatımızda yerini alacak. Özellikle Kobilerimiz ve esnafımız da dijital dönüşüm içinde yerini almalı. Artık ticaretin dijitalleşmesi ile beraber global bir marka, mahalledeki esnafımıza rakip olabiliyor. Bu bir tehdit gibi görünse de aynı zamanda bir fırsat. Bizim firmalarımız da e-ticaret ile beraber sınırların kalkmasıyla ürünlerini rahatlıkla dünyanın bir başka ucuyla buluşturma fırsatına sahip. Aynı zamanda firmalarımız iç pazarda da e-ticaret aracılığı ile ulaşamadıkları müşteri kitlelerine ulaşarak işlerini büyütme fırsatına rahatlıkla sahip olabilirler. Bu noktada özellikle farkındalığı arttırmak adına, e-ticaretin gelişimi ile ilgili seminerler ve eğitimler çok önemli olacak. Ülkemizin ihracat hedefine ulaşması noktasında dijital dünyadaki bu yarışa katılmak çok değerli. Ben beceremem cümlesini hep beraber ortadan kaldıracımıza ben yürekten inanıyorum. Doğru adımlarla istenilen büyüme muhakkak gelecektir.