



SelfServ Checkout

Для Вашего бизнеса

| Дискуссия

1



Касса
Самообслуживания

2



Технология
и её выгоды

3



Лучшие практики
внедрения

Цели встречи



Познакомиться

Познакомиться и понять **востребованность** вашей сети в системах самообслуживания



Обсудить выгоды

Обсудить возможные **выгоды при внедрении** и за счет чего они достигаются



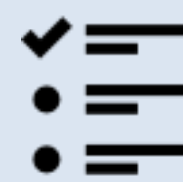
Разобрать успехи

Рассказать об **успешных внедрениях** в России и за рубежом



Адаптировать

Предложить путь **наиболее экономически выгодный**



Разработать план

Определить **дальнейшие шаги**

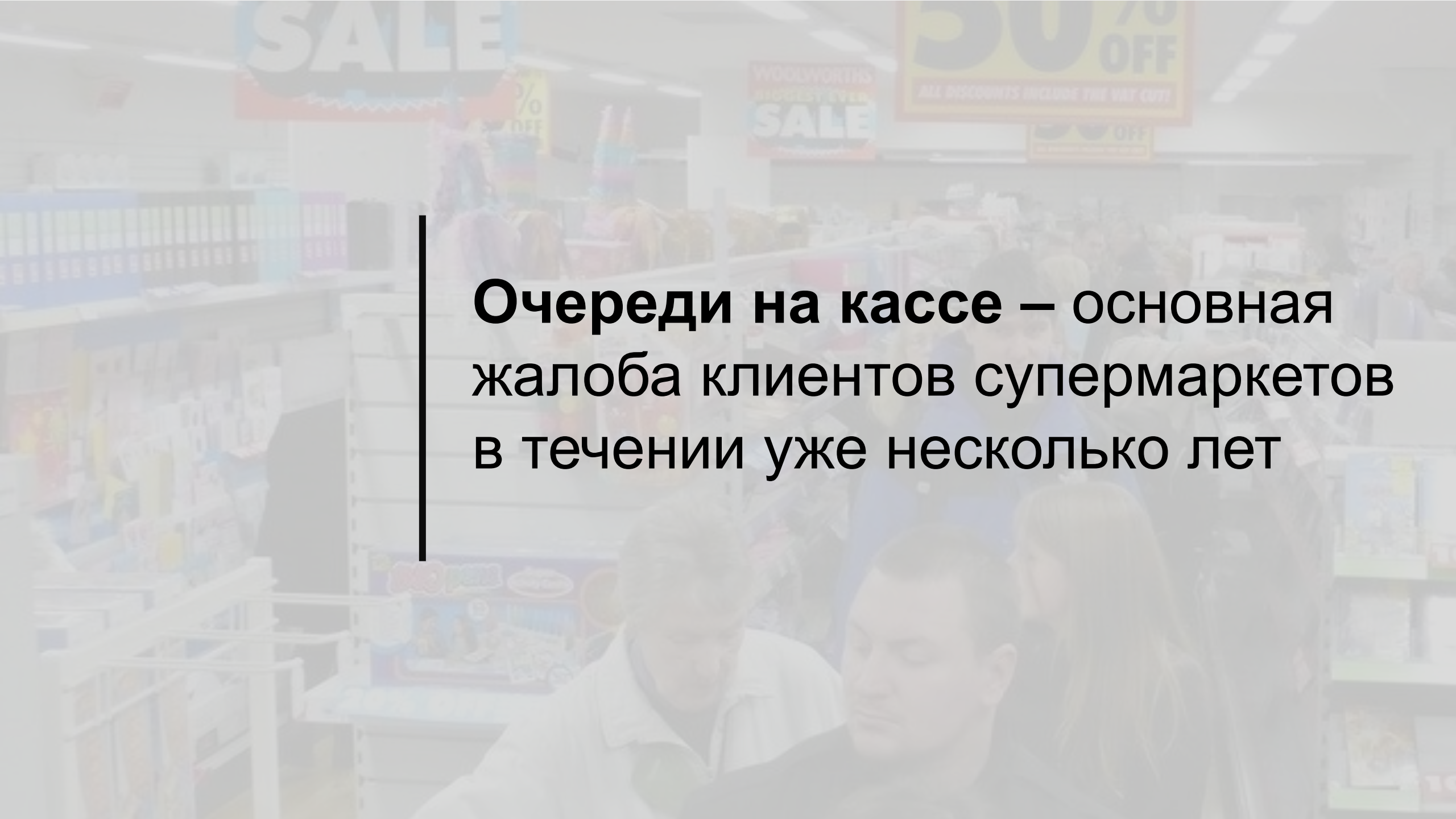
Основной вопрос

Не в том, сколько стоят кассы самообслуживания, а **сколько покупателей будет ими пользоваться?**

Последующие вопросы:

- Будет ли покупателям удобно и вернутся ли они опять?
- Сможем ли мы увеличить поток покупателей?
- Не вырастут ли потери?

Получит ли РИТЕЙЛЕР экономический эффект?

A photograph of a busy supermarket aisle. In the foreground, a man and a woman are looking at a product on a shelf. The background is filled with other customers and shelves of goods. Several promotional signs are visible, including a large 'SALE' sign at the top, a 'WOODWORTHS BIGGEST EVER SALE' sign, and a '50% OFF' sign. The overall atmosphere is one of a crowded retail environment.

Очереди на кассе – основная жалоба клиентов супермаркетов в течении уже несколько лет

Всем ли покупателям нравится самообслуживание?



"За"

- Нравится делать это самому – получаю удовольствие
- Контроль и конфиденциальность
- Предпочитаю не иметь дела с кассиром
- Буду пользоваться этим всегда – и все для этого делать



"Против"

- Против техники вообще
- Не хочу делать это сам

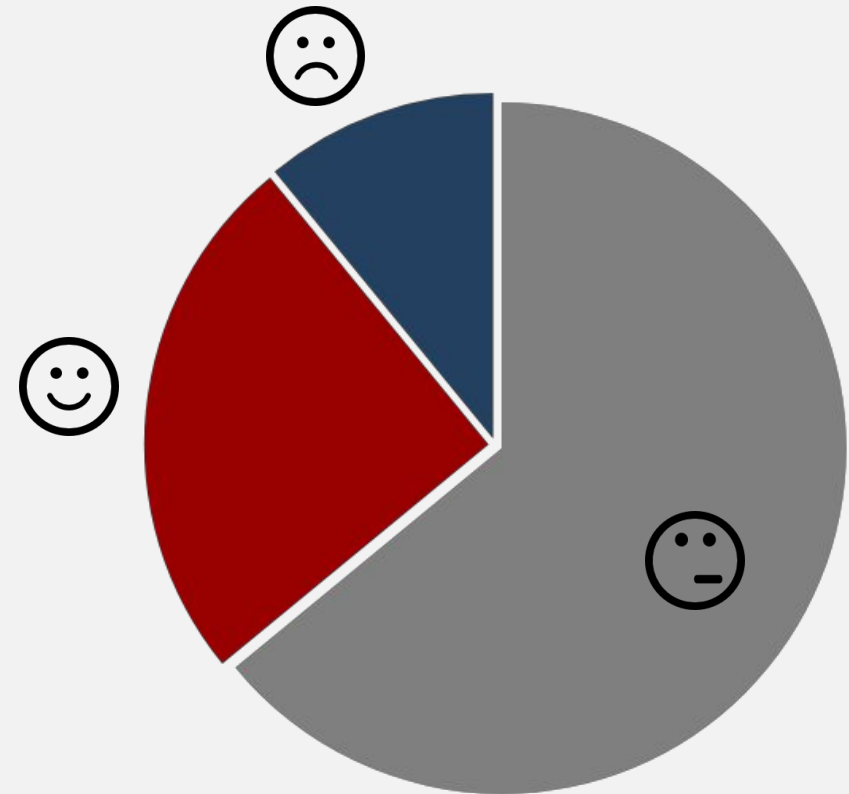


"Не знаю ..."

- Нет предпочтений – просто надо сделать дело быстро
- Буду этим пользоваться, если это будет удобно
- Пользоваться или нет – зависит от того, как система реализована, а также от опыта

Всем ли покупателям нравится самообслуживание?

Большинство покупателей хочет **поскорее выйти из магазина** и будет **использовать любую систему оплаты**, которая покажется им более удобной



Выгоды от внедрения кассы самообслуживания

Прямые Выгоды

- Экономия рабочих часов в кассовой зоне
- Повышение продуктивности кассиров на остальных кассах
- Увеличение продаж при успешных внедрениях
- Снижение внутренних потерь
- Высвобождение дополнительной торговой площади
- Снижение зависимости от персонала, расходов на его прием и обучение.

Дополнительные Выгоды

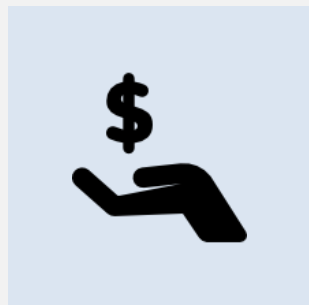
- Больше выбора и контроля для клиентов
- Увеличение эффективности в работе при пиковых нагрузках.
- Более эффективное использование кассовой зоны
- Маркетинговый «WOW-эффект»

Почему именно Self Checkout?



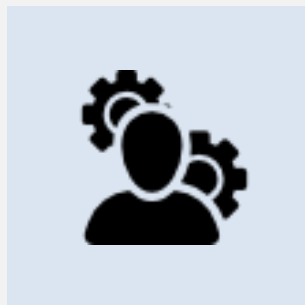
130 лет на рынке

Проверенные временем надежность и качество



Удобство эксплуатации

2 из 3 касс самообслуживания в мире – это Self Checkout



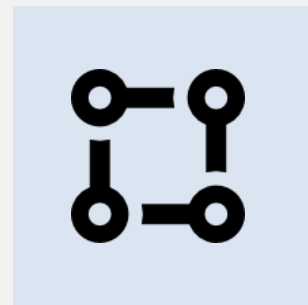
Полное сопровождение

Полное сопровождение проекта, внимание в детали и потребности клиента



Адаптация под клиента

Вносим изменения в работу системы в соответствии с пожеланиями, подчеркиваем фирменный стиль магазина



Открытая архитектура кассы

Беспрепятственная интеграция с имеющимся оборудованием

Цифры до и после внедрения

кассы самообслуживания

До внедрения касс самообслуживания

После внедрения касс самообслуживания

1 кассир на 1 классическую кассу	0 кассиров
1 охранник (наблюдающий) на 4 классические кассы	1 наблюдающий на 4 кассы самообслуживания
1 классическая касса занимает 3 кв.м. площади	1 касса самообслуживания занимает 1 кв.м. площади
Фонд заработной платы кассиров: 30 000 рублей * на кол-во кассиров	0 рублей
Жалобы на кассиров: хамство, обсчет, медленная работа, очереди	Сокращение жалоб на кассиров до 0 Сокращение очередей на 60 %
Открытость покупок 100 %	Конфиденциальность покупок 100 %
---	Увеличение кол-во покупок в 54 % магазинов
---	Увеличение скорости обслуживания 1 покупателя на 20 %

Виды систем самообслуживания



Глобальная версия ПО 4.0

Модуль рециркуляции



Экспресс конфигурация



Стандартный, 1-сумка



Стандартный, 2-сумки



Стандартный, 3-сумки



Транспортер на подачу



Транспортер



Автоматизированный прием наличных



Вертикальный сканер, без весов



Модули изъятия наличных



Удаленное управление



«Двухсторонний» терминал

**Walmart – внедрение более 10 000
SelfServ Checkouts в течение
2013г.**

“ Наши потребители совершают покупки разными способами, как никогда прежде, поэтому мы используем инновационные технологии, такие как кассы самообслуживания, чтобы удовлетворить их потребности. “

**Jeff McAllister
senior vice president of innovation, Walmart U.S**



TESCO

TESCO внедрил
10 500 SelfServ Checkouts
в своих **2 500** магазинов
в **8** странах

Повышение эффективности работы традиционных касс

	Магазин А		Магазин Б		Магазин В	
	До	После	До	После	До	После
Корзина	8,5	10,1	5,2	5,9	7,7	9,7
Время сканирования (TR)	1,3	1,3	3,6	3,6	3,5	3,5
<u>Общее время сканирования</u>	11,05	13,13	18,72	21,24	26,95	33,95
Время оплаты	123	123	90	90	105	105
<u>Общее время транзакций sec</u>	134,05	136,13	108,72	111,24	131,95	138,95
Транзакции за час	26,86	26,45	33,11	32,36	27,28	25,91
Товары за час	228	267	172	191	210	248
Улучшение продуктивности	+17 %		+11 %		+18 %	

Так как же достигается эффективность?

Касса Самообслуживания - замена неэффективных
рабочих часов кассира

1

**Покупатель выполняет
работу, которую раньше
выполнял кассир**

2

**Каждая транзакция
экономит время,
которое бы тратил кассир**

3

**Чем меньше покупателей
обслуживает кассир,
тем больше экономия**

Эффективное использование площади

1

**Не требуется проход
для кассира**

2

**Не нужна зона
кассира:**

- стоя
- сидя (стул или кресло)
- движение – зона поворот

3

**Более плотная компоновка
оборудования:**

- Сканер
- Денежный ящик
- Принтер чеков
- Дисплей
- Пин-пады, провода



**56% всех краж в магазинах
совершают именно работники***

*National Research Group: 2011 обзор краж

РИСКИ?

Однако

:

Потенциальному вору легче с меньшим риском совершить кражу в любой другой части магазина.

- SSSo оборудован сложной и эффективной системой контроля веса сканируемого товара.
- SSSo располагается в зоне видимости камер, под наблюдением консультантов, других покупателей и кассиров.
- Эксперты по защитным системам определили SSSo как точку наименее привлекательную для совершения краж.

Общий вывод ритейлеров, использующих SSSo, состоит в том, что кассы самообслуживания как минимум не ухудшают ситуацию с потенциальным воровством

Внедрение SSCO в России и СНГ



Гипермаркет «Глобус» первым начал использование касс самообслуживания

“ Через пару дней после запуска, в магазине пришлось изменить конфигурацию конструкций, направляющих покупательский поток: терминалы «забирали» на себя гораздо больше покупателей, чем планировалось, так что стали возникать очереди. Никто не ожидал, что буквально с первого дня кассы самообслуживания начнут пользоваться такой популярностью у Владимирцев всех возрастов “

Макет продвинутой планировки



Макет планировки для одного обслуживающего сотрудника



Один сотрудник контролирует
точку продаж с тремя кассами
самообслуживания



Цели исследования TOUR

Оценить влияние внедрения касс самообслуживания в магазинах компании ритейлера



**Пропускную
способность
магазинов**



**Основные
выгоды для
розничной сети**



**Экономию
рабочей силы**



**Целевых
пользователей**



**Финансовую
окупаемость
инвестиций**

Процесс внедрения SSCO



Определение проекта

- Выбор технологии
- Выбор команды
- Определение целей и критериев успешности
- Анализ изменений на структуру заказчика
- Определение места внедрения



Разработка

- Стандартизация процесса разработки
- Процесс управления проектами
- Статус готовности ИТ



Тестирование

- Обучение /Службы поддержки/ИТ
- Обучение персонала магазина
- Спецификация реализации функций
- Обзор готовности систем
- Готовность плана открытия
- Готовность магазина



Внедрение в магазине

- Контрольный чек-лист запуска магазина
- Планирование коммуникации
- Планирование ресурсов
- Правильное размещение SSCO
- Обучение пользователей и поддержка



Оценка

- Измерение соответствия с критериям успеха
- Проведение опроса клиентов/персонала
- Усовершенствование

Выводы

1



Касса самообслуживания – это проект **преобразования бизнеса.**

2



Речь идет не о технологии, а **о применении.**

3



Выбирайте партнера, который вам поможет!