



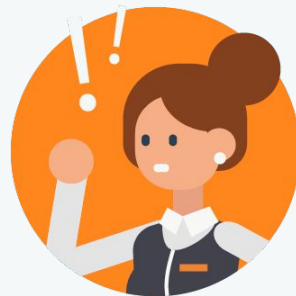
CSI

Кассы самообслуживания: типичные ошибки при запуске

Инвестиции в бизнес должны работать

Внедрение самообслуживания — не просто установка новых касс, это запуск нового процесса в магазине и трансформация всей кассовой линии, к которой нужно подготовиться.

Если покупателю будет неудобно и он в итоге не захочет оплачивать покупки на КСО, то весь проект — потерянные деньги.



Рассмотрим 5 основных этапов, на которых можно наступить на грабли в проекте внедрения

- 1 Выбор подходящего пилотного магазина
- 2 Наблюдение за магазином, сбор данных, поиск точек для улучшения в обслуживании
- 3 Проектирование острова и доработки ПО
- 4 Внедрение
- 5 Наблюдение за результатом, улучшение и исправление

Шаг 1. Правильно выбрать «пилотные» магазины



Нет: Один пилотный магазин. Ещё хуже — один магазин у офиса или рядом с домом вашего генерального директора.



Да: 2-3 магазина с очередями. Не готовые к внезапным проверкам. Отсортируйте все магазины по числу чеков на кассу и возьмите самые нагруженные.



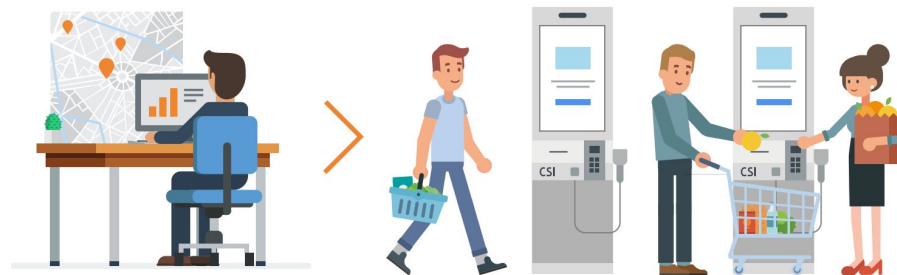
Шаг 2. Внимательно изучить пилотный магазин и его покупателей



Нет: Ставим случайное количество касс самообслуживания и ждём притока новых покупателей в магазин, будучи единственными в округе.



Да: Собираем внешние и внутренние параметры магазина: специфику района, расположение конкурентов, пиковые часы нагрузки, долю безналичных платежей, состав чеков, движение покупателей по залу, планировку, особенности работы касс, места скопления очередей и другое.



Шаг 3. Спроектировать будущую зону самообслуживания, опираясь на расчёты и собранные данные



Нет: Ставим в конце зала за кассами 4 КСО, которые будут простаивать. Ставим всего 1 кассу, от которой ни экономической выгоды, ни удобства покупателям. Экономим и ставим 4 кассы, а не 6, как рекомендовал интегратор — получаем очереди на остров.



Да: Выявляем будущих потребителей самообслуживания и разводим потоки трафика для удобства покупателей. Опираемся на знания п.2 и п.3. Рассчитываем количество КСО, оптимальное место и расстановку для их полной загрузки. Считаем, сколько убрать классических касс. Используем методику CSI для математического обоснования нового острова самообслуживания. Формируем KPI проекта. Выбираем оборудование. Рассчитываем срок окупаемости. Проектируем обновленную кассовую линию.



Шаг 4. Убедиться до запуска, что программное обеспечение для касс самообслуживания поддержит ваши бизнес-процессы



Нет: Приобретаем дорогостоящие кассы с избыточными функциями, которые нам не нужны. Обнаруживаем на открытии магазина, что кассовое ПО не работает с нашей системой лояльности и покупатели не могут получить скидки на КСО.



Да: Вместе с поставщиком проводим предпроектное обследование, убеждаемся, что на КСО будет работать всё, что нужно для полноценного обслуживания покупателей — карты лояльности, понятен процесс покупки весовых товаров, алгоритм проверок для безопасности и т.д.



Шаг 5. Внедрение. Сформировать команду проекта, распределить обязанности, этапность и сроки. Обучить и замотивировать персонал.



Нет: Оформляем остров самообслуживания уже после его запуска. Вовремя не обучили помощников работе с новой кассой. Не изучили возможные схемы хищений.



Да: Все участвующие подразделения — основной заказчик, ИТ, маркетинг, кадры, служба безопасности, застройщики — понимают свои задачи и готовы в срок к запуску в магазине нового процесса.



Шаг 6. Наблюдать, исправлять ошибки и улучшать показатели



Нет: Расслабляемся и ждём результатов проекта сразу после того, как КСО заработали и пробиты первые чеки. Игнорируем обратную связь от магазина и жалобы покупателей.



Да: 2-3 месяца наблюдаем за покупательской активностью и регулярно анализируем показатели магазина. Сразу замечаем ошибки, вносим исправления в процесс. Только по окончании этого этапа в пилотных магазинах можно сделать вывод о том, насколько самообслуживание эффективно и нравится вашим покупателям.



Спасибо за внимание!

