

Важный факт

Большая часть потерь на SCO — из-за ошибок покупателей

97% — непреднамеренные нарушения

3% — преднамеренные хищения*

*По результатам анализа нарушений за несколько месяцев на кассах самообслуживания в одном из супермаркетов из 93 случаев только 3 были хищениями



Пункт 1 Убедитесь, что покупателю комфортно, продумайте детали и эргономику

- вокруг касс достаточно места для прохода
- есть место для корзины или тележки
- достаточно пространства на полке для сканирования и упаковки товаров
- есть крепления под пакеты и сами пакеты
- касса самообслуживания оснащена наклейками-инструкциями
- продумано соотношение обычных касс и касс самообслуживания в соответствии с трафиком
- удобно организована очередь на остров самообслуживания



Результат: покупатель не нервничает, совершает покупку в своем ритме и внимательно, не пропуская все нужные этапы.

Пункт 2 Используйте контрольно-весовую платформу (КВП)

Покупатель после сканирования должен класть покупки на платформу, где встроены контрольные весы:

- есть идентификационная наклейка, что складывать товар нужно в конкретное место на полке перед кассой самообслуживания
- программное обеспечение на кассе самообслуживания проверяет, соответствует ли вес товара реальному

Результат: по статистике установка КВП уменьшает долю ошибок при добавлении товаров в чек на 65-70%. Например, лишнее сканирование товара или пропуск товара при сканировании, когда часть товаров из корзины остается не добавленной в чек.



Пункт 3 Проверьте логику покупки в кассовой системе

Интерфейс кассовой системы должен просто и линейно вести покупателя по процессу:

- хорошо видно количество позиций в чеке
- нельзя пропустить важный шаг или обязательное действие
- системные уведомления достаточно яркие и заметные
- логика каждого следующего шага не вызывает множественного трактования

Результат: покупатель может работать с кассой, не задумываясь, вероятность ошибок минимизирована.



Пункт 4 Поставьте на остров помощника

Помощник на острове должен быть обязательно, потому что вопросы так или иначе возникают: с пакетами, с маркированным товаром, алкоголем, отмененными в чеке позициями. И, конечно, он выполняет еще и сдерживающую функцию. Проверьте, что:

- есть обученный помощник на острове
- проводятся регулярные встречи с помощниками и службой безопасности, с разбором популярных нарушений
- помощник ознакомлен с перечнем рекомендаций, на что обращать внимание

Результат: мало кто намеренно осмелится воровать прямо при помощнике, да и обычные покупатели будут внимательнее.



Пункт 5 Разместите заметную систему видеонаблюдения с предупреждением

Покупатель должен видеть, что все его активности на кассе снимаются.

- повесьте над кассами самообслуживания заметные камеры
- выведите трансляцию видеопотока с острова на небольшие мониторы или наверх интерфейса кассы самообслуживания
- предупредите о видеонаблюдении с помощью информационных плакатов

Результат: человек видит себя на экране, понимает, что за его действиями следят — это может предотвратить кражу.



Пункт 6 Используйте специализированное ПО для анализа кассовых операций

Система событийного видеоконтроля синхронизирует видеозапись действий покупателя с событиями, которые фиксируются в кассовой системе, по логике этих событий можно вычислить нарушения.

- проверьте, что в выбранной вами системе есть правила по известным схемам нарушений на СКО
- уведомления службе безопасности идут в режиме реального времени
- нарушители фотографируются для последующей идентификации
- создаются «черные» списки нарушителей, есть отслеживание таких покупателей по картам лояльности и банковским картам
- есть возможность формировать отчеты о выявленных инцидентах и анализировать видео в записи для последующего разбора с сотрудниками
- дисциплинируйте помощников: в СККО будет видно, сколько покупатель ждал помощника, не ушел ли из-за отсутствия того на острове, унесены ли помощником непробитые товары и многое другое



Результат: нарушения вовремя выявляются, по выявленным нарушениям приняты меры, исключена или минимизирована вероятность их повтора.

Важный факт

Топ-5 популярных нарушений на КСО, которые поможет выявить СККО

- 1 Единичная продажа товара из групповой упаковки (1 йогурт из 6).
- 2 Пропуск товара при «отказе» кассы (человек не заметил или проигнорировал сообщение).
- 3 Малая сумма чека (пробиты не все товары в чек).
- 4 Покупатель ушел, не дождавшись подтверждения, что оплата прошла.
- 5 Помощник не разобрался, в чем ошибка, и не устранил её.

Пункт 7 Компьютерное зрение и распознавание лиц на КСО

Качественным улучшением истории с «чёрными» списками нарушителей будет распознавание таких покупателей по лицу.

- внедрите технологию распознавания и используйте её вместе с СККО. Как только в магазине появится человек из «чёрного» списка — охрана получит уведомление и отследит действия нарушителя
- идентифицируйте с её помощью и сотрудников магазина, у которых есть право на привилегированные операции (злоумышленник может завладеть ключ-картой)

Результат: возможные нарушители вовремя выявлены, работа по отслеживанию нарушений ведётся проактивно.



Вывод:

Комплексный подход к безопасности на кассах самообслуживания минимизирует вероятность нарушений, сокращает потери и позволяет быстрее окупать внедрение технологии. После применения всех рекомендаций, как показывает аналитика, случаи нарушений становятся единичными.