

Проверьте свою торговую сеть, есть ли в ней эти типовые проблемы:



Низкая пропускная способность торговых точек, очереди. На 1-2 кассах в часы пик скапливается большая очередь из-за медленного обслуживания. Результат: жалобы на обслуживание, недовольство и отток покупателей в магазины по соседству.



Низкая лояльность со стороны персонала. Тесное и неудобное рабочее место. Касса работает медленно, интерфейс интуитивно не понятен.



Высокие затраты на ИТ-поддержку: нет централизованного управления кассами в магазинах, дорогостоящие доработки ПО и платежи за обновления.



Нет онлайн-доступа к данным о продажах. Проблемы связи, отсутствие онлайн-мониторинга — трудно оперативно принимать управленческие решения.



Низкая автоматизация кассовых и торговых процессов. Напитки и тара (бутылка и крышка) пробиваются отдельно, а не комплектом. Весы для снеков не подключены к кассам, данные вводятся вручную. Обслуживание дольше, вероятность ошибок больше.



Риски, связанные с оборотом алкогольной и маркированной продукции. В таких магазинах критически важно обеспечить соответствие требованиям законодательства — к продаже алкоголя и обороту маркированных товаров.



Нет выбора актуальных способов оплаты на кассе, только наличные или банковская карта. Нет оплат через QR-код, «прикладыванием» телефона, бонусами и т.д.



Слабые инструменты запуска и развития программы лояльности магазина. Настройками акций занимается ИТ-специалист, а не маркетолог.



Воровство товаров и денег продавцами-кассирами. Потери от одного ворующего кассира могут достигать десятков тысяч рублей в месяц.

Это далеко не все, но самые распространенные препятствия, которые мешают развитию бизнеса пивных торговых сетей. Попробуйте решить их с помощью нашего чек-листа. В качестве примера рассмотрено программное решение Set Retail и клиенты, использующие его.

Как сделать магазин эффективнее

Пункт 1 Упростить работу кассиров и стимулировать покупателей с помощью грамотного оснащения кассового узла

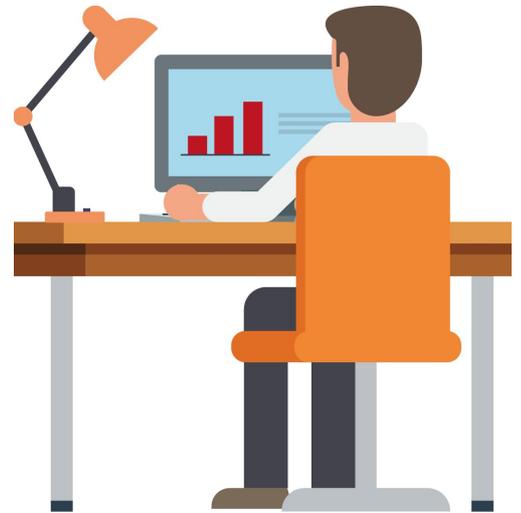
- Изготовить эргономичные прилавочные стойки, которые позволяют компактно расположить все нужное оборудование в ограниченном пространстве, сохранив удобство для кассира.
- Установить надёжное и быстрое кассовое и прикассовое оборудование для сокращения ресурсов ИТ-отдела на решение ошибок и ускорения обслуживания покупателей. Выбрать быстрые принтеры чеков с надёжной элементной базой (принтерный механизм, печатающая головка). Обратить внимание на бесплатные обновления прошивок, программное обеспечение для удаленного обновления, отслеживание сроков действия фискальных накопителей.
- Дополнить кассу вторым экраном: мониторы, обращённые к покупателю, позволят ему контролировать состав своего чека, а это один из самых частых вопросов покупателей, порождающих недоверие к магазину и продавцу.



- Запустить рекламные сообщения или другой медиа-контент, стимулирующий продажи. Выводить самые часто покупаемые товары — это стимулирует покупателей.

Пункт 2 Выбрать программные решения, нацеленные на развитие бизнеса и сокращение затрат

- **Оценить ROI и стоимость владения кассовым ПО вместе с поставщиком решения:** на тендере определить возможные цели проекта, в том числе по экономии. Протестировать ПО на живом демо-стенде, всегда начинать с небольшого пилота.
 - Выбрать платформу без ежегодных платежей за обновления.
- Пример.** В Set Retail, например, все обновления бесплатны, в том числе связанные с законодательными изменениями.
 - После ухода от ежегодных платежей сеть на 200 касс экономит 480 тысяч рублей в год.
 - «Лит.ра» с переходом на Set Retail суммарно сократила ежегодные расходы на поддержку и доработки системы на 80%.
- **Внедрить централизованное и удаленное управление кассами всей сети,** стандартизировать их обслуживание, это сэкономит огромные ресурсы ИТ-службы. Открытия будут быстрее, в магазинах меньше инцидентов, сократится срок ответа на запросы в ИТ-службу.



- **Обратить внимание на возможности, заложенные в кассовом решении —** функции округления чека, опции компактного чека и тп.

Для справки

«Пив&Ко»

- прогрузка всей сети новыми товарами и ценами **ускорилась на 300%:** сократилась с 3 часов до 45 минут
- количество инцидентов на кассах снизилось на **24%**
- ROI: проект обновления кассового ПО окупился за **10 месяцев**

«Лит.ра»

- сокращение ИТ-ресурсов на поддержку кассового ПО на **40-50%:**
- ДО на каждые **100 касс - 2-3 специалиста - 5 рабочих дней** в месяц
- ПОСЛЕ на каждые **100 касс - 1 специалист - 1 рабочий день** в месяц

Сеть по продаже разливного пива, 200 касс:

Поддержка системы:

- ДО внедрения: **4 ИТ-специалиста и агентство на аутсорсе**
- ПОСЛЕ: **1 ИТ-специалист**
- Все кассы настроены одинаково, ИТ-отдел видит полную картину по сети

*рассмотрены примеры клиентов на Set Retail

- **Обратить внимание на простой и понятный интерфейс, которому быстро обучатся кассиры.** Продуманное кассовое решение значительно повысит пропускную способность касс. Для ускорения работы должны быть: горячие клавиши и короткие коды товаров, чёткая последовательность действий, напоминания в нужную минуту.

Учесть возможности интеграции. Открытый API и готовые модули интеграции упростят и ускорят процесс интеграции с любой внутренней информационной системой, а также внешними системами и сервисами.

Для справки

Результаты сети магазинов пива 200 касс.

- Отключение округления чека при безналичной оплате — **1 млн рублей в год.**
- «Умное» округление чека — **500 000 рублей** (функция распределяет скидку на округление копеек так, чтобы сумма выплачиваемого НДС была минимальной при соблюдении законодательства)
- Функции компактного чека на фискальных регистраторах Pirit: сократите размер и печать банковского слипа — **сократите затраты на бумагу до 50%.**

Предлагайте покупателям получать чеки в электронном виде, что экономит не только ленту, но и время на кассе. Кейсы некоторых торговых сетей — **экономия на чековой бумаге до 70%.**

Пункт 3 Проверить готовность ПО к соблюдению законодательных требований по части алкогольной продукции

- Система бесплатно обновляется под законодательство
- Есть проверка возраста покупателей (выдается подсказка кассиру)
- Есть ограничение по времени продажи, настройки ограничения в зависимости от региона, в конкретные дни
- Есть контроль МРЦ
- Алкоголь продаётся в одно сканирование — кассир добавляет товар в чек, сканируя только акцизную марку, без штрихкода. Это ускоряет обслуживание покупателей, сокращает «лишнюю» операцию и возможность ошибки.



Пункт 4 Исключить проверки и штрафы за некорректный оборот маркированной продукции

- Внедрить решения с блокировкой некорректных операций с маркированной продукцией до передачи этих данных в «Честный ЗНАК». Например, Set Mark.
- Выбрать партнёра, который участвует в экспериментах ЦРПТ, вовремя предоставит вам обновления и важную информацию по маркировке.

Для справки

Наша статистика по маркированной продукции за 2021-2022 годы:

- 1,4% операций выбытия акцизного алкоголя были некорректны и заблокированы сервисом Set Mark, в связи с потенциальными нарушениями.
- За ошибки при выбытии марок на ритейлера могут возложить штраф до 1 млн рублей и лишить алкогольной лицензии.



! Без дополнительного сервиса вы не знаете, сколько ошибок ушло в «Честный ЗНАК». Уходят данные в том числе и по непроданной продукции.

Пункт 5 Ускорить обслуживание: продавать напиток и тару комплектами, интегрировать весы с кассой

- Продавать типовые наборы «пиво + бутылка + крышка» — кассир считывает всего один штрихкод комплекта нужного литража.
- При взвешивании снеков автоматически передавать вес в кассовую систему для расчета цены. Это устранил ошибки и махинации кассиров при ручном вводе, экономит время на операцию.



Пункт 6 Попробовать новые источники дохода и подключить разные способы оплаты

- **Продавать лотерейные билеты** и получать дополнительный доход (Столото, Национальная лотерея).
- **Подключить на кассы СБП** (комиссия при оплате через СБП всего 0,4%). Предлагать покупателям оплачивать покупки из мобильных приложений банков по QR и экономить на эквайринге в 2 раза. Предложить любимую многими оплату в одно касание прикладыванием телефона, которая возвращается на кассы ритейлеров с СБП.
- **Внедрить комбинированные платежи**, оплату подарочными картами и бонусами.



Пункт 7 Повысить лояльность покупателей, чтобы они приходили чаще и покупали больше

- **Запустить или активнее развивать свою программу лояльности**, влияющую на выручку магазинов.
 - **Для справки.** Выручка в упрощённом виде - это количество покупателей, умноженное на средний чек и на среднюю частоту визитов.



Как мы видим, даже незначительное улучшение по каждому пункту приводит к росту, подробнее [разобрали тут](#).

- **Проверить при выборе системы лояльности, что:**
 - доступны все популярные инструменты (скидки, бонусы и купоны, акции на комплекты товаров, подарочные карты и т.д.),
 - интерфейс интуитивно понятный и доступный маркетологу,
 - есть возможность вносить в систему нужные вам функциональные изменения,
 - кассовое ПО можно интегрировать с ней с минимальными затратами,
 - акции лояльности сработают, даже если касса окажется в офлайн-режиме (и вы не потеряете покупателя).



- **Обеспечить регистрацию в программе лояльности во всех каналах:** на кассе (по номеру телефона), на сайте, в вашем мобильном приложении, в партнёрских решениях — например, в приложении «Кошелёк».

Пункт 8 Выявить и устранить потери из-за воровства и ошибок продавцов-кассиров

- **Внедрить систему контроля кассовых операций (СККО)** и предупредить воровство на десятки тысяч рублей в месяц с одного магазина.

СККО синхронизирует видеоизображение с камер, направленных на кассу/прилавок, с тем, что происходит в кассовой системе. И, поскольку каждое нарушение имеет свою логику, внутренние алгоритмы СККО выявляют в кассовых событиях все подозрительные эпизоды — перечень инцидентов с потенциальными нарушениями предоставляется оператору на просмотр.

Для справки

ТОП нарушений в алкогольной рознице

Чаще всего продавцы:

- аннулируют оплаченный чек,
- удаляют позиции в чеке или уменьшают их количество,
- проводят фиктивный возврат товара,
- злоупотребляют личными дисконтными картами,
- выставляют на витрине завышенные ценники на популярные товары (в неавтоматизированных торговых точках),
- предлагают перевести оплату за товары на мобильный телефон и многое другое.

- **Обратить внимание на наличие готовых сценариев поиска нарушений в системе**, возможности настройки собственных алгоритмов отбора инцидентов, онлайн-уведомления о нарушениях.

- **Расстаться с недобросовестными сотрудниками.**

По результатам одного из исследований, 10% не будут воровать никогда, 10% будут воровать всегда, а **80% людей будут воровать, если другие воруют**. Продавец, который подворовывает безнаказанно, провоцирует на это остальных. В результате мягкость владельца бизнеса, который осознанно закрывает на это глаза, оборачивается колоссальными убытками, вместо возможности воровать — сделайте прозрачную систему поощрений.



Если понадобится аудит процессов магазина, примеры проектов, подробная информация о возможностях продуктов Set или помощь с расчетами экономической эффективности — [обращайтесь](#) в CSI!