

В чек-листе мы собрали список действий для решения типовых проблем «мясных» магазинов с помощью автоматизации.

Препятствия, которые тормозят развитие торговой сети, приводят к упущенной прибыли, убыткам и финансовым потерям:

- **Высокие затраты на поддержку кассовой системы и оборудования,** перегрузка ИТ-службы, платные обновления, отсутствие централизованного управления: чем больше сеть, тем заметнее эта статья затрат.
- **Отсутствие инструментов контроля продаж** онлайн, нет контроля — нет своевременного управленческого влияния.
- **Отсутствие контроля маркированной продукции** приводит к значительным штрафам до 300 тыс., административной и уголовной ответственности.
- **Не автоматизировано большинство процессов магазина:** выгрузка товаров на кассы и весы, переоценка, контроль сроков годности.
- **Большие очереди покупателей в часы «пик», жалобы на качество обслуживания и отток** в магазины рядом, всё это приводит к убыткам и даже закрытию торговых точек.
- **Нет программ лояльности для постоянных покупателей,** доступной и заметной информации о текущих рекламных акциях, о поступлении товара, нет идентификации покупателей, новых средств платежей (СБП, баллы и т.п.).
- **Воровство товаров** и денег продавцами, **покупатели не возвращаются** в магазин из-за случаев обвеса и подставных “завышенных” ценников, которые выставляются для получения излишка средств в кассе.
- **Низкая лояльность со стороны персонала.** Старое оборудование, неудобное и тесное рабочее место, касса работает медленно, интерфейс неудобен, многие операции приходится делать вручную, что сказывается на уровне сервиса и текучке.

Пункт 1 Обратите внимание на эргономику кассового пространства и выбор оборудования

- **Спроектируйте и изготовьте прилавочные стойки,** которые позволяют компактно расположить все нужное оборудование даже в ограниченном пространстве, при этом сохранив удобство для кассира.
- **Дополните 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.
- **Между продажами запустите рекламные сообщения** или другой медиа-контент, стимулирующий продажи. Например, выводить самые часто покупаемые товары: покупатели видят, что берут другие — и это стимулирует их попробовать что-то новое из вашей продукции.
- **Установите принтеры чеков с надёжной элементной базой** (принтерный механизм, печатающая головка), которые будут печатать чек очень быстро. При выборе оборудования обратите внимание на бесплатные обновления прошивок и на программное обеспечение для удаленного обновления, отслеживание сроков действия фискальных накопителей.



- **Установите надёжное и быстрое кассовое оборудование** взамен устаревшего, это не только сократит ресурсы ИТ-отдела на решение ошибок, но и ускорит обслуживание покупателей: кассир будет работать быстрее и меньше уставать.

Пункт 2 На современную аппаратную базу установите промышленное кассовое решение

- **Выбирайте кассовое решение с простым и понятным интерфейсом, 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 (например, об акциях).
- **Интегрируйте с вашей кассой весы,** на которых взвешивают товар, чтобы вес автоматически передавался в кассовую систему — это устранил и ошибки, и махинации кассира, и сэкономит время покупателя.
- **Автоматизируйте работу с ценниками,** чтобы они всегда были актуальными. Например, при открытии смены касса может печатать на чеке, на какие товары сегодня изменились цены, чтобы кассир их обновил.



Пункт 3 Сократите затраты на сопровождение оборудования и ПО

- **Внедрите централизованное и удаленное управление кассами всей сети,** стандартизируйте их обслуживание, это сэкономит огромные ресурсы ИТ-службы. Открытия будут быстрее, в магазинах меньше инцидентов, сократится срок ответа на запросы в ИТ-службу.
- **Экономьте бюджет на обновление ПО.** Выбирайте программное обеспечение с бесплатными обновлениями, в том числе, связанными с поддержкой новых законодательных требований.
- **Обратите внимание на возможности интеграции.** Открытый API и готовые модули интеграции упростят и ускорят процесс интеграции с любой внутренней информационной системой, а также внешними системами и сервисами. Обратите внимание, чтобы в системе была встроенная функциональность «на борту», которую достаточно настроить и включить без дополнительных доработок.



Пункт 4 Автоматизируйте внутренние процессы и отчетность

Вместо тетрадок обеспечьте полную автоматизацию и доступ к онлайн-статистике по продажам:

- Оперативно отслеживайте выполнение плана и принимайте управленческие решения.
- Дайте возможность финансовой службе контролировать сумму в кассе.
- Проводите инвентаризацию проще, эффективнее, и быстрее. Не допускайте пересорта.



Пункт 5 Обеспечьте готовность ко всем законодательным изменениям и предотвратите штрафы при работе с маркированной продукцией

- Выбирайте профессиональное кассовое решение, соответствующее требованиям законодательства, в том числе по обороту маркированных товаров, формату чека ИФНС и передачи данных в соответствующих форматах в ОФД.
- **Контролируйте оборот маркированных товаров.** Выбирайте решения, которые позволяют контролировать оборот марок и блокировать некорректные операции уже на уровне кассы — до момента передачи этой информации в контролирующие органы. Выберите партнёра, который поможет и подготовит к маркировке новой категории — участвует во всех экспериментах ЦРПТ, вовремя предоставит необходимую и полезную информацию.



Для справки: за время эксперимента с оборотом молочной продукции (с июня 2021 года) торговые сети и «Честный ЗНАК» накапливали статистику по ошибкам (14,5% общее количество нарушений в т.ч. 2% от общего объема — продажа товара с истекшим сроком годности). Самые частые из них — это некачественные и нечитаемые коды маркировки, а также нанесение производителями одного кода на всю партию продажам», ответственность за которые лежит на ритейлере. Вы можете даже не знать, какой объем информации о нарушениях поступает в контролирующие инстанции, при этом с ошибками могут работать даже ваши проверенные поставщики.

Для справки:

С 1 сентября 2022 года вступило в силу обязательное выбитие маркированной молочной продукции. Для маркированных товаров Set Retail может предложить отдельный модуль проверки сроков годности. При сканировании кода DataMatrix он обращается в «Честный ЗНАК» для проверки срока годности. Если конечная дата СГ в прошлом — последует запрет продажи, кассир предложит покупателю заменить товар или удалить. То же самое произойдет на кассе самообслуживания.

- **Контролируйте сроки годности по штрихкодам — снижайте объем списаний и повышайте прибыль.** Производства часто маркируют продукцию штрихкодами GS1 Databar, они содержат вес или количество товаров в упаковке, срок годности, номер партии.
- Выбирайте кассовую систему, которая может **запрещать кассиру продавать товар с уже истекшим сроком годности** и устанавливать **скидку** для товаров со сроком годности, подходящим к концу — она сработает прямо на кассе, когда кассир отсканирует штрихкод.

Пункт 6 Сокращайте издержки и подключайте новые источники дохода

- **Внедрите современные способы оплаты на кассе:** наличные, банковские карты, комбинированные платежи, подарочные карты и бонусы. **Предлагайте оплату покупок из мобильных приложений банков по QR и экономьте на эквайринге в 2 раза.** Комиссия через систему быстрых платежей всего 0,4%. Предложите привычную многим оплату прикладыванием телефона, например, этот механизм уже реализован Райффайзен Банком, тоже через механизм СБП.
- **Сократите размер чека и банковского слипа.** Настраиваемая форма чека и возможность включения банковского слипа в чек позволяют сократить размеры чека и затраты на бумагу — фирменные оренбургские магазины «Желен» и «Атлантида» сократили их на 50%.
- **Предлагайте на кассах дополнительные сервисы** — например, продажу лотерейных билетов.



Пункт 7 Запустите программу лояльности и привлекайте покупателей

- Выбирайте программные решения, которые содержат **нужные инструменты** и механики: скидки, бонусы, акции на комплекты товаров.
- **Интерфейс** настройки должен быть **легкий и интуитивно понятный**, доступный для маркетолога, чтобы не тратить ресурсы ИТ-отдела для запуска акций.
- Кассовое решение должно **легко интегрироваться с любой внешней системой лояльности** и иметь готовые модули интеграции.
- **Акции лояльности должны работать**, даже если касса оказалась **без интернета**: покупатель получит ожидаемые скидки и вы его не потеряете.



Пункт 8 Обеспечьте безопасность на кассах: предотвращайте воровство и ошибки кассиров

- ТОП нарушений: обвешивают, продают товары заниженным весом (например, знакомому покупателю), не выдают чек, а после того, как покупатель оплатил и ушёл — этот же чек или часть позиций могут отменить и присвоить деньги. При прохождении инвентаризации недостачу товара маскируют, покупая для замены на соседнем рынке самые дешёвые продукты. Недостачу можно возложить на кассиров, но отток покупателей, обнаруживших обман, вы не выявите быстро и не остановите. Чтобы это преодолеть:
- Установите систему видеонаблюдения.
- Установите **специализированный софт для контроля кассовых операций**: он станет хорошим дополнением к видеонаблюдению, так как значительно сокращает ресурсы службы безопасности на просмотр видеоматериала.
- Выявляйте нарушения и оперативно реагируйте на них. Во многих случаях это и неплохая профилактика нарушений в будущем.

Для справки: СККО синхронизирует видеоизображение с камер, направленных на кассу/прилавок, с тем, что происходит в кассовой системе — и дальше, исходя из того, что каждое нарушение имеет свою логику, внутренние алгоритмы системы выявляют подозрительные эпизоды. Вы можете задать свои сценарии, работать только с критичными для вас ошибками, получать онлайн-уведомления о нарушениях или работать с отчетом, гибко фильтруя инциденты, исходя из ваших приоритетов.



Вывод: В магазинах подобного формата важно грамотно выстроить ИТ-инфраструктуру, обеспечить удобные быстрые кассы и рабочие места для кассиров, настроить контроль и видеонаблюдение для безопасности, автоматизировать ряд процессов и дать новые возможности для покупателей. Новый формат магазина поможет привлечь покупателей, при этом расширяет воронку продаж с обеих сторон — магазин сможет выдержать новый уровень покупательского трафика без потери в сервисе.