

CSI

Проекты CSI

Технологии
самообслуживания

Истории успеха
ритейлеров в цифрах



Список проектов

Розничная сеть Greenwich, Казахстан: загрузка касс самообслуживания до 81% в часы пик подтвердила их эффективность.....	2
«ДИКСИ» повысила надежность кассовой системы и запустила самообслуживание.....	5
Гипермаркеты «ОБИ» заменили зарубежное кассовое ПО за 3 недели. Запуск касс самообслуживания в 2023 году.....	8
Кассы самообслуживания во флагманских магазинах A-Store, Казахстан.....	12
«Красный Яр» и «Батон» ускорили обслуживание покупателей и на 22% сократили количество заявок о проблемах на кассах.....	14
Модернизация Fix Price: 13300 касс под управлением 1 сервера. Тысячи касс самообслуживания и 31,4% чеков на КСО.....	18
«Невада Групп»: 17 лет качественной автоматизации.....	22
Казахстанский ритейлер SMALL & Skif повысил эффективность кассовых решений.....	25
«Декатлон»: автоматизация магазинов и первые кассы самообслуживания в фэшн-сегменте (2020 г.).....	28
Как ГК «Лама» экономит с помощью технологий самообслуживания.....	31
«Сигма»: ритейлер вернулся на Set Retail и первым в регионе запустил самообслуживание.....	35
«SPAR Калининград» выбрал для магазинов «у дома» компактные кассы самообслуживания.....	38
Крупнейший ритейлер Кыргызстана установил первые кассы самообслуживания на базе новой кассовой системы.....	39
«Бубль-Гум»: первые кассы самообслуживания в магазинах детских товаров.....	40
В крупнейшей книжной сети «Читай-город» появились кассы самообслуживания.....	43
Томские строительные гипермаркеты «Стройпарк» запустили кассы самообслуживания.....	44
«Бегемаг» тиражирует кассы самообслуживания и оптимизирует расходы на персонал.....	45
Первые CSI K в Беларуси — сеть «Гиппо» выбрала для своих супермаркетов компактные кассы самообслуживания.....	46
Клиенты CSI.....	47
О компании CSI.....	48

Розничная сеть Greenwich: загрузка касс самообслуживания до 81% в часы пик подтвердила их эффективность

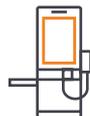
Greenwich — крупнейший объект формата «сетевой ритейл» в Павлодарской области. К началу 2023 года компания усовершенствовала свою ИТ-инфраструктуру: перевела кассы магазинов на новое программное обеспечение, а также впервые предложила своим покупателям кассы самообслуживания.

Компания ПРОСИСТЕМЫ обеспечивает поддержку проекта.

Установленное ПО
и оборудование



Set Retail 10



CSI K

Новая кассовая система: сократила издержки ИТ, управляет работой всех касс сети — классических и самообслуживания

Внедрению КСО предшествовала замена кассовой системы на обычных кассах. За 3 месяца Greenwich перешёл на Set Retail.

Предпосылки. Прежнее кассовое решение перестало отвечать требованиям компании по скорости и стоимости как техподдержки, так и внесения доработок в продукт. В том числе, связанных с законодательными изменениями. Триггером замены стала работа с маркированными товарами.

Результат. Новая система централизованно управляется и обновляется, разработчики постоянно совершенствуют продукт, обеспечивая готовность ко всем законодательным изменениям. Готова интеграция с системой лояльности RS.Loyalty от АСТОР, которую использует Greenwich. Кассы самообслуживания также работают под управлением Set Retail.



Казахстан



10
магазинов

площадь
>30 000 кв



Каждый пятый покупатель выбирает кассу самообслуживания

Greenwich устанавливает кассы самообслуживания «островами»: от 2 до 6 штук на магазин. На остров достаточно всего одного кассира.

- Кассы компактные, торговое пространство используется эффективнее.
- Растёт удовлетворенность покупателей. По статистике на март 2024, КСО стабильно обслуживают ~20% покупателей.
- Незавершенных или отмененных покупок стало в 4 раза меньше, чем в начале.
- Загрузка¹ островов за 1,5 года выросла в среднем на 20% и стабильно находится в районе 60-70%. В магазине с 6 КСО в предновогодние дни остров был загружен до 81% — это говорит о большой востребованности самообслуживания и его реальной способности разгружать классические кассы.

¹ Загрузка: расчетной нормой (условными 100%) при анализе в данном случае считается 1800 покупок на 1 КСО в неделю (график работы с 09:00 до 23:00).

Марк Сорокин,
IT Директор
ТОО ПКФ «Атриум»:
«КСО помогают нам оптимизировать занятость персонала в течение дня, победить очереди в часы пик. А сразу у двух магазинов с КСО на 21% выросла общая пропускная способность — то есть общее количество покупок».



«ДИКСИ» повысила надёжность кассовой системы и запустила самообслуживание

Торговая сеть «ДИКСИ» **завершила перевод касс всех 2655 магазинов** сети на работу в системе Set Retail 10. Обновлению сопутствовало множество программных доработок и интеграций, открывших для ритейлера и его покупателей новые возможности.

Установленное ПО
и оборудование



Set Retail 10



Set Kit



Set ESB



CSI K

Задача



«ДИКСИ» долго работала на Set Retail 6. Подрядчика для развития кассовой инфраструктуры ритейлер выбирал по результатам тендера. Долгосрочное партнёрство с «ДИКСИ» и успешные кейсы в крупных федеральных сетях позволили команде CSI выиграть это соревнование.

ИТ-директор «ДИКСИ» Игорь Цвигун:

«Мы выбрали не только качественное программное решение, но и надёжного технологического партнёра, у которого есть успешный опыт в работе с сетями нашего масштаба. Мы получили современный, мощный инструмент, который сократил наши расходы на лицензии СУБД, снизил нагрузку на ИТ-департамент и обеспечил возможность развития сети под актуальные требования рынка».



743

населённых пункта РФ



2655

магазинов



> 9000

касс

Результат



Катастрофоустойчивость кассовой системы выше

Кассы стали надёжнее. Инцидентов, связанных с рассыпанием базы данных, стало значительно меньше. Нагрузка на службу поддержки сократилась. Для централизованного обмена данными, повышения отказоустойчивости и производительности кассовой системы использовалась шина Set ESB.

Новое: комиссионная торговля, интернет-заказы, ценники и лотерейные билеты

Для организации выдачи интернет-заказов подключили решение Set Kit. Ритейлер также внедрил комиссионную торговлю и продажу лотерейных билетов. Подключил модуль печати ценников — теперь их дизайном занимается бизнес-подразделение, а не ИТ. Разделение ценников на полочные и акционные помогло сэкономить рабочее время.

Контроль продаж акцизного алкоголя усилен

«ДИКСИ» контролирует продажи акцизного алкоголя через внутреннюю систему учёта. Интеграция с Set Retail

позволила добавлять такой товар в чек по акцизной марке, проверяя её валидность. Ритейлер защищён от нарушений, приводящих к проверкам и штрафам, и экономит время на обслуживание алкогольных покупок.

СБП от «Газпромбанка» и оплата через мобильное приложение ритейлера

В новой версии Set Retail удалось сохранить важный для ритейлера инструмент — СБП от «Газпромбанка». Ещё одно востребованное решение — оплата через мобильное приложение «Клуб друзей «ДИКСИ»». Покупателю не нужно показывать карту лояльности или сканировать QR-код, а все скидки применяются автоматически. Ритейлер экономит на комиссиях и чековой ленте.

Самообслуживание на базе CSI K

Первые кассы самообслуживания заработали в двух московских «ДИКСИ» в 2021 году. На 2024-й год в сети ~1900 CSI K, в том числе в инновационном «ДИКСИ» без продавцов в «Москва-Сити».

Июль — ноябрь 2020 г.
Проектное обследование

Январь — июль 2021 г.
Пилот Set Retail 10

Август 2021 — май 2022 г.
Тираж Set Retail 10

Май 2022 г.
Расширенный пилот CSI K и тираж





Гипермаркеты «ОБИ» заменяли зарубежное кассовое ПО за 3 недели. Запуск касс самообслуживания в 2023 году

С переходом на Set Retail «ОБИ» автоматизировала и упростила ряд бизнес-процессов, получила инструменты для повышения эффективности работы магазинов. Особенность проекта — его сроки: с момента обращения ритейлера в CSI до успешного пилотного запуска и готовности к тиражу «под ключ» прошла одна неделя. Тираж на все магазины занял **14 дней**.

Установленное ПО
и оборудование



Set Retail 10



CSI K

Задача



После ухода с российского рынка немецкой компании «ОБИ» у российского подразделения встал вопрос сохранения бизнеса и рабочих мест — локализация ИТ-решений для открытия магазинов и замена кассового решения на российский аналог. Подбор начался в апреле 2022 года.

Выбор был сделан в пользу системы Set Retail по:

- показателям стабильности и надежности решения из Единого реестра российского ПО;
- наличию в Set всех необходимых «ОБИ» функциональных блоков;
- наличию экосистемы дополнительных продуктов и сервисов — в том числе, для передачи состава чека из зала на кассу, поддержки маркировки и перезапуска программы лояльности.

Доработок практически не потребовалось, а интеграция с ERP 1C была легко настроена с помощью модуля от компании «Арта».



Москва,
Санкт-Петербург
и крупные города РФ



27
магазинов



420
касс

Результат



К 9 мая открылись все 27 российских магазинов «ОБИ».

С переходом на Set Retail «ОБИ»

- быстро возобновила работу магазинов в непростых условиях на рынке,
- внедрила улучшенное кассовое ПО,
- получила новые функции «из коробки», которых не было в прошлом решении,
- упростила рутинные процессы: например, вывод кассиров, возврат товаров и т.д.
- время обучения кассиров сократилось до 2-х часов.

«Благодаря поддержке команды со стороны партнера все вопросы при внедрении и интеграции решались крайне оперативно, что сыграло важную роль при столь амбициозных сроках внедрения. Рассматриваем использование дополнительных модулей из экосистемы Set для развития сервиса для наших покупателей», — отметил Дмитрий Мамонтов, ИТ-директор «ОБИ».

Апрель 2022 г.

Выбор решения

4 дня

Запуск Set Retail на тестовом стенде

27 апреля 2022 г.

Открыт первый магазин на Set Retail в Москве

9 мая 2022 г.

На Set Retail работают все гипермаркеты



Кассы самообслуживания



Первые кассы для самостоятельных покупок заработали в 2023 году в трёх магазинах OBI — с дальнейшими планами компании установить КСО во всех гипермаркетах в 12 городах присутствия.

- По результатам первых недель работы касс самообслуживания доля чеков на КСО составила более 20%.
- На каждой кассе используются два вида сканеров: многоплоскостной и ручной двумерный для считывания кодов крупногабаритных и тяжелых товаров.

Максим Суравегин, исполнительный директор:

«Автоматизация процессов остается важной частью при организации работы наших магазинов. При дальнейшей эксплуатации нового оборудования мы прогнозируем повышение доли чеков, реализуемых через кассы самообслуживания, до 25-30%».





Кассы самообслуживания во флагманских магазинах A-Store

A-Store рассматривал решения self-checkout еще с 2018 года, но тогда кассы зарубежных вендоров и их адаптация были довольно дорогими. В 2021 году на рынке появились кассы самообслуживания CSI K от CSI. Они оказались оптимальными для ритейлера.

Проект поддерживает ТОО «ПРОСИСТЕМЫ» — официальный представитель CSI в Казахстане.

Установленное ПО
и оборудование



Set Retail 10



CSI K

Результат

Первые кассы самообслуживания открылись в июне 2022 года в гипермаркете в Алматы на ул. Сатпаева, 90 В (ТПЦ «ADK»). Специалисты CSI предварительно анализировали показатели магазина — и предложили проект «острова» самообслуживания, который обеспечит максимальную загрузку новых касс. Он расположился по центру кассовой линейки магазина: для этого из 45 обычных касс убрали 4. На остров из 4-х КСО достаточно одного сотрудника-помощника.

После положительной оценки работы первого острова ритейлер запустил кассы самообслуживания в гипермаркете A-Store в Усть-Каменогорске (ТПЦ «RIVER»).

Новый формат позволяет покупателям самостоятельно и комфортно оплачивать покупки. Ритейлер высвобождает ресурсы кассиров и сокращает очереди.



Казахстан



8

магазинов



Как удалось ускорить обслуживание и на 22% сократить количество заявок о проблемах на кассах

В 2023 году в продуктовых сетях «Красный Яр» и «Батон» завершилась оптимизация процессов на кассах магазинов — основой проекта стал **перевод касс сети на систему Set Retail**. Ритейлер на 3% ускорил обслуживание покупателей, подключил СБП, упростил для кассира продажу алкогольной продукции, на 22% сократил количество заявок о технических проблемах на кассах.

Установленное ПО и оборудование



Set Retail 10



Set ESB



Set Mark



Pirit 2Ф

Задача

- Перейти на актуальный кассовый софт, развивающийся вместе с рынком
- Ускорить обслуживание покупателей на кассах
- Устранить технические проблемы с потерей чеков и файлов смен
- Получить возможность внедрять новые акционные механики
- Внедрить СБП
- Ускорить продажу алкогольной продукции

Роман Шишков, ИТ-директор сети: *«Кассы наших магазинов ежедневно обрабатывают сотни тысяч чеков. Последнее, что хотелось бы ритейлеру — ставить под угрозу этот процесс, поэтому смена кассового ПО, как правило, всегда откладывается “на потом”. Исторически сеть «Красный Яр» использовала кассовую программу, которая была достаточно быстрой, не очень требовательной к железу, понятной и простой — вполне подходящей для отдельных магазинов или небольшой сети. Но сеть росла, запросы бизнеса ускорялись, а темпы развития старого решения не устраивали. В какой-то момент необходимость изменений перевесила страх от процесса перехода на новое кассовое ПО, и мы вышли на путь поиска нового продукта»*



Красноярский
край, Хакасия
и Тыва



230
магазинов



670
классических
касс

Оборудование в проекте: с чем столкнулись

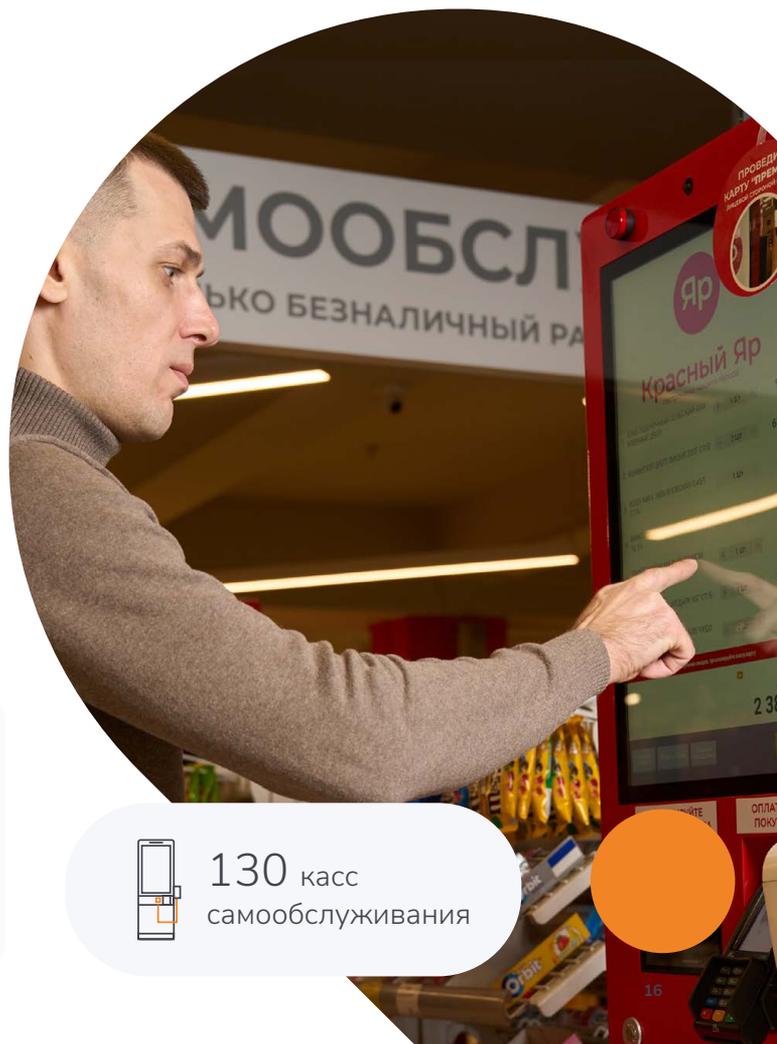
Задача № 1

В сети использовались 2 типа фискальных регистраторов – Fujitsu FP510 и Skyprint 54F. Они работают по одному протоколу и на этапе тестирования и пилота всё было в порядке, но в процессе масштабирования выяснилось, что есть конфигурации оборудования, при которых FP510 ведёт себя непредсказуемо и теряет связь с кассой.

Роман Шишков, ИТ-директор сети: «Мы прошли огромное число итераций доработки прошивки данного ФР с производителем, добились более-менее устойчивой работы, но в дальнейшем данные ФР пришлось заменить, чтобы не нервировать кассиров».

Задача № 2

Роман Шишков, ИТ-директор сети: «Проблемой была 32-битная архитектура решения для касс самообслуживания, не подходящая под процессоры, устанавливаемые нами. Разработчикам CSI пришлось в сжатые сроки переводить своё решение на 64 бита, сменив Tiny Core на Ubuntu. Это было сделано исключительно под нас, но сейчас данная платформа является основной для кассовых продуктов подрядчика».



130 касс
самообслуживания

Результаты

Роман Шишков, ИТ-директор сети:

«Мы меняли софт на ключевых узлах компании, делали это в рабочем режиме, почти не потревожив покупателей и не потеряв товарооборот в процессе. Проект проходил на существующем, достаточно разношёрстном оборудовании, в том числе на кассах самообслуживания. Кроме того, было важно полностью интегрировать новое ПО с нашей внешней системой лояльности»

Ускорение ~ на 3%

в обслуживании покупателей
(в зависимости от магазина)

Сокращение на 22%

количества заявок о проблемах с кассами
(кассовое ПО, чеки, Z-отчёты, обмен с ERP)

Внедрена **система быстрых платежей (СБП)** на всех кассах сети

Внедрена продажа алкогольной продукции в **одно сканирование**.





Модернизация Fix Price: 13300 касс под управлением 1 сервера. Тысячи касс самообслуживания

Торговая сеть Fix Price модернизировала торговые и бизнес-процессы в российских магазинах. Ритейлер добился стабильной работы **13300** касс на одном центральном сервере, **на 11%** ускорил обслуживание покупателей в магазинах, стал **в 2 раза** быстрее запускать рекламные акции и экономить в среднем **290 километров** чековой ленты в неделю.

Установленное ПО
и оборудование



Set Retail 10



Set Kit



POS-системы CSI



CSI K

Задача



Установленное в Fix Price кассовое решение работало нестабильно, обновление было не централизованным. Информация о продажах выгружалась в ERP-систему с множеством расхождений, для устранения которых ИТ-специалистам ритейлера приходилось тратить много времени и ресурсов.

Обновлять кассовое решение, проводить массовые переоценки также приходилось вручную. Скромные механики лояльности не соответствовали потребностям отдела маркетинга. В решении не было всех функций, которые нужны были ритейлеру, а доработки занимали много времени.

Fix Price рассматривал новое кассовое решение:

- с широким набором функций и инструментов лояльности;
- работающее чётко и стабильно;
- без серверов в магазинах.

Ещё одна задача ритейлера – автоматизировать работу с интернет-заказами покупателей.



74
региона



5300
магазина



13300
касс

Результат



- **13 300 касс под управлением 1 сервера**

Fix Price — крупная сеть с магазинами по 2–3 кассы, ритейлеру было невыгодно ставить сервера во всех торговых точках. Специалисты CSI использовали новое решение — транспортную шину данных. Она позволяет быстро и без сбоев загружать новую информацию на кассы и выгружать данные о продажах в сетях любого масштаба.

- **Запуск акций в 2 раза быстрее**

Маркетинговые акции собираются в удобном конструкторе Set Retail. Запуск стал занимать в 2 раза меньше времени. А ритейлер смог привлечь больше покупателей и повысить их приверженность бренду.

- **Прохождение кассовой линии ускорилось на 11%**

Благодаря скорости и удобному интерфейсу Set Retail 10 кассиры быстрее и проще выполняют все операции. Прохождение кассовой линии ускорилось на 11%.

- **Доработки на 30% оперативнее**

Set Retail гибко адаптируется под потребности торговой сети. Клиент получает требуемые модификации на 30% быстрее.

- **Экономия 290 км чековой ленты в неделю**

С Set Retail 10 сеть Fix Price сократила размер каждого чека, в котором применена карта лояльности, минимум на 3 см. Чеки, в которых карта не применяется, стали короче на 1,5 см. Благодаря этому ритейлер экономит в среднем 290 км чековой ленты в неделю (это 3,5 тысячи рулонов стандартной длины).

- **Работа с интернет-заказами — проще**

Раньше процесс работы с интернет заказами не был автоматизирован, специалисты вручную обрабатывали заявки покупателей по электронной почте. С решением для управления интернет-заказами Set Kit специалистам Fix Price стало проще и удобнее работать. Обработка заявок ускорилась, влияние человеческого фактора минимизировано.

Июль 2018 г.

Начало сотрудничества

Ноябрь 2018 г. — январь 2019 г.

Пилотный проект в 3 магазинах

Январь — август 2019 г.

Тиражирование решений



Кассы самообслуживания.

Тысячи устройств и доля чеков в 31,4%

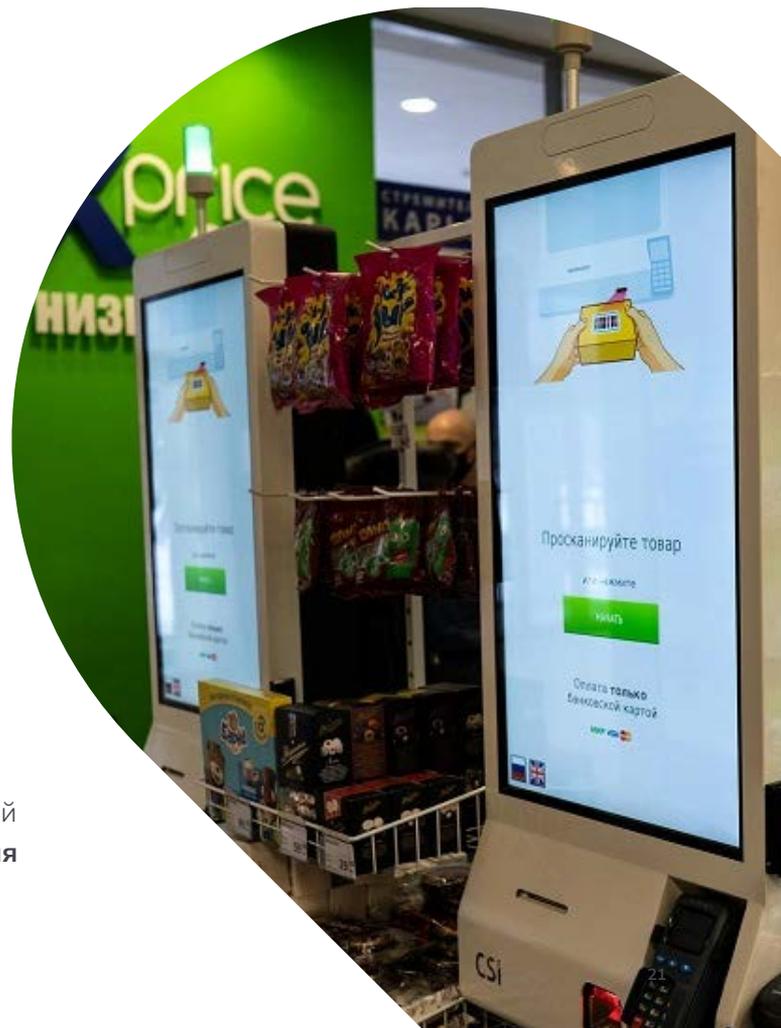


КСО в новых магазинах Fix Price устанавливаются с 2022 года — по 2 кассы на магазин. К 2024 году они были доступны уже в 1389 торговых точках: наибольшее количество в Московской области и Москве, Краснодарском крае, Санкт-Петербурге, Челябинской и Ростовской областях.

На 2024 год сеть Fix Price поставила план оборудовать еще более 1000 своих магазинов в России.

Олег Лексин, начальник ИТ-службы Fix Price:

«В этом году мы впервые начнем устанавливать кассы самообслуживания не только в новых, но и в действующих магазинах сети. Основное предназначение таких касс – снижение зависимости от работы персонала и предоставление удобства покупателям, которые предпочитают пользоваться безналичными способами оплаты и совершать покупки с максимальной скоростью. При этом у наших покупателей всегда останется возможность оплаты через обычные кассы, от установки которых мы также не отказываемся»



По данным аналитиков компании, в среднем возможностью самостоятельной оплаты пользуется около трети всех покупателей. **Так, в январе 2024 г. доля чеков через КСО в сети составила 31,4%.**

Самбери 



РАЗ ДВА
МИНИМАРКЕТЫ

БЛИЗКИЙ

«Невада Групп»: 17 лет качественной автоматизации

Группа компаний «Невада Групп», развивающая на Дальнем Востоке торговые сети **«Самбери»**, **«Раз Два»** и **«Близкий»**, работает с CSI уже 17 лет. Ритейлер отстроил мощную, прогрессивную ИТ-инфраструктуру, которой может похвастаться не каждая торговая сеть даже в крупнейших региональных центрах.

Установленное ПО
и оборудование



Set Retail 10



CSI K



Set Prisma



Pirit



CSI RX1



Set Kiosk



Set Mark

Задача



«Невада Групп» непрерывно развивает свои торговые сети, повышает эффективность торговых и бизнес-процессов. Для этого ритейлеру постоянно требуются самые современные ИТ-инструменты.

Сегодня решения CSI управляют всеми видами касс, контролируют кассовые операции и оборот маркированного товара, помогают покупателям в зале, отвечают за скорость обслуживания и помогают увеличивать пропускную способность магазинов.



9
городов



222
магазина



1200
касс

Результат



- **Эффективная автоматизация торговых процессов**
Set Retail в «Самбери», «Раз Два» и «Близком» управляет всеми видами касс. На классических кассах установлены также системные блоки CSI RX1, ККТ «Пирит 2Ф», ручные и стационарные сканеры CSI, сканер-весы. Это обеспечивает быструю и бесперебойную работу касс, помогая качественно обслуживать покупателей.
- **Оборот маркированного товара под контролем**
Сервис Set Mark контролирует оборот маркированного товара в «Самбери», «Раз Два» и «Близком», в том числе на кассах самообслуживания, помогая предотвращать нарушения, приводящие к проверкам и штрафам.
- **Усиление контроля кассовых операций**
Set Prisma отвечает за контроль кассовых операций, в том числе в зоне самообслуживания. Ритейлер отмечает удобство построения правил и аналитики.
- **Помощь покупателям в торговом зале**
Прайс-чекеры CSI с решением Set Kiosk помогают покупателям «Самбери» в торговом зале узнать всю нужную информацию о товаре: цены, состав, скидки. Это упрощает процесс покупок и повышает лояльность.

- **Увеличение пропускной способности с кассами самообслуживания**
Торговая сеть «Самбери» в 2022 году начала и продолжает внедрять кассы самообслуживания CSI К. В «Раз Два» решения устанавливаются с 2020 года. Там кассы самообслуживания выбирают до трети покупателей, в вечерние часы остров загружен на 86%, а на один чек уходит около 40 секунд — всё благодаря облегчённой комплектации и грамотному планированию острова.
- **Кассы самообслуживания Diebold Nixdorf были полностью переведены на ПО Set Retail после ухода вендора.**

Руководитель отдела торгово-информационных систем «Самбери» Николай Якушин:

«В «Самбери» все кассы самообслуживания оснащены контрольно-весовыми платформами. Сотрудники отдела видеонаблюдения используют специальный софт для событийного анализа инцидентов на кассах как в автоматическом режиме мониторинга, так и в реальном времени».

SMALL & Skif

Казахстанский ритейлер SMALL & Skif повысил эффективность кассовых решений

Ритейлер модернизировал кассовые решения сети. В результате получил **современные инструменты** для автоматизации торговых и бизнес-процессов со всей необходимой функциональностью, **повысил эффективность** системы самообслуживания и работы службы безопасности.

Установленное ПО
и оборудование



Set Retail 10



Set ESB



Set Prisma



CSI K



Set Kit

Задача

SMALL & Skif

Работающую в сети больше 15 лет кассовую систему было тяжело дорабатывать и развивать, ритейлеру не хватало функциональности.

Требовалось промышленное решение:

- с централизованным управлением,
- с возможностью быстро адаптировать к изменениям законодательства,
- с инструментами для запуска программы лояльности и интернет-магазина,
- с лёгким подключением новых видов оплат.

SMALL & Skif выбирал новое решение и ИТ-подрядчика из 6 претендентов по 40 техническим и функциональным критериям.

Технический директор SMALL Дмитрий Шкунов:

«Изменения в системе, которые нужно было сделать “вчера”, на прошлом решении занимали у нас месяц-полтора. Сегодня то, что в Set Retail условно делается за месяц, мы бы делали 3-4 месяца, затратив при этом не меньше финансовых ресурсов».



11
городов Казахстана



142
магазина



> 800
касс



Результат

SMALL & Skif

- **Эффективная работа с кассами**

Базовая функциональность Set Retail 10 закрыла все потребности SMALL & Skif. Ритейлер отметил удобную централизованную работу с магазинами на сервере, быстрое развёртывание касс и установку в один клик, экономию на лицензиях благодаря переходу на Linux, надёжный обмен данными с шиной Set ESB, простой и понятный интерфейс. Также в сети установили мониторы покупателя и прайс-чекеры CSI.

- **Новые кассы самообслуживания CSI K**

SMALL & Skif заменяет кассы самообслуживания NCR на CSI K — собственную разработку CSI. Ритейлер отметил скорость установки новых касс — они в экосистеме Set, поэтому их достаточно просто включить в розетку, а также удобство настройки, процесса покупки и наличие интерфейса на казахском языке.

- **Работа службы безопасности проще и быстрее**

Ритейлер дополнил работающее в сети решение для видеоконтроля системой контроля кассовых операций Set Prisma. Она помогает бороться с мошенничеством, дисциплинарными и операционными нарушениями кассиров. Сотрудники службы безопасности оценили удобство работы, особенно с инцидентами в онлайн-режиме.

- **Новые возможности для бизнеса**

Интеграция с самым популярным банком Казахстана Kaspi Bank позволяет принимать разные способы оплаты, например по QR-коду, в том числе на кассах самообслуживания. Ещё одна возможность для покупателей — онлайн-заказы из дарксторов SMALL & Skif. Для удобной работы с ними ритейлер установил решение Set Kit.

Осень — зима 2021 г.

Подготовка к проекту, пилот Set Retail

Зима — лето 2022 г.

Тираж решений

Лето — зима 2022 г.

Обновление касс самообслуживания



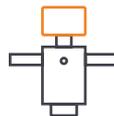
«Декатлон»: автоматизация магазинов и первые кассы самообслуживания в фэшн-сегменте, 2020 г.

Снизилась затраты на обслуживание софта, **на 5% ускорилось** обслуживание, появилась платформа для внедрения новых кассовых технологий. В крупных магазинах сети в 2020 году заработали первые кассы самообслуживания — их уже предпочитают **40% покупателей**.

Установленное ПО
и оборудование



Set Retail 10



Set SCO



Set ESB

Задача

Кассовая программа европейского производства технологически устарела, была снята с поддержки разработчиком и требовала много ресурсов на поддержку.

Российской части сети «Декатлон» необходимо было:

- снизить стоимость владения кассовым решением в российских магазинах;
- обеспечить быструю поддержку кассовым ПО всех изменений законодательства РФ;
- запускать любые типы касс, в том числе самообслуживания (КСО);
- легко интегрировать кассовое ПО с внешними системами и банками-эквайерами;
- иметь архитектуру без серверов в магазинах.



23
региона



58
магазинов



Формат:
спортивные товары

Результат

Ускорение обслуживания на 5%

В простом интерфейсе Set Retail легко разбираются даже новые сотрудники, а кассиры отметили сокращение ручных операций.

Простая интеграция с внешними системами

Ритейлеру требовалась интеграционная шина для обмена данными между кассовым ПО, собственными ERP и системой лояльности. Специалисты CSI предложили собственный модуль Set ESB. Можно интегрироваться с интернет-магазином — покупатели, заказывающие онлайн, смогут оплачивать товары на кассах.

Сокращение затрат

Снижена стоимость владения, расходы на обслуживание кассового решения и количество серверов, повысилась отказоустойчивость системы. Исключены расходы, связанные с нарушениями законодательства. Функция компактного чека фискальных регистраторов Pirit от CSI сократит расходы на кассовую ленту.

Работа в полном соответствии с законодательством РФ

CSI бесплатно обновляет Set Retail под любые изменения законодательства — исключены замечания контролирующих органов и вероятность штрафов.

Первые кассы самообслуживания фэшн-сегмента

Все кассовые решения «Декатлон» — мобильные кассы и self-shopping — будут работать от единого ядра Set Retail. Первый открывшийся остров самообслуживания выбирают уже более 40% покупателей. Перевод 6 касс классической линии в новый формат сократил очереди в часы пик, разгрузил сотрудников. Касса имеет углубление с RFID-считывателем и ручной сканер для товаров без метки или считывания маркировки с обуви. Для работы с RFID доработан интерфейс Set SCO, настроена интеграция с системами считывания RFID-меток на воротах. Проект занял 32 рабочих дня.

Январь 2019 г.

Начало сотрудничества

Октябрь 2019 г.

Пилотный проект, магазин в Алтуфьево

Ноябрь — декабрь 2019 г.

Тираж на всю сеть

Июнь 2020 г.

Запуск первых КСО

Как ГК «Лама» экономит с помощью технологий самообслуживания

Томская торговая сеть ГК «Лама» установила первые кассы самообслуживания. Уже через 9 дней **34% покупателей** гипермаркета оплачивали покупки самостоятельно. Новые технологии позволили снизить расходы на ФОТ **на 22,5%** и привлечь в магазин дополнительный поток покупателей.

Установленное ПО и оборудование



Set Retail 10



Set SCO

Задача

ИТ-департамент ГК «Лама» активно использует программные разработки для повышения качества обслуживания покупателей и продаж. В 2019 году начато внедрение технологий самообслуживания и установка первых касс SCO. Задачей пилотного проекта было оценить эффективность зоны самообслуживания и снизить ФОТ торговой точки на 40-50%. Для достижения KPI требовалась комплексная экспертная поддержка внедрения нового оборудования.



Томск
и Томская область



63
магазина



Формат:
FMCG

Логика и ход проекта



- 1 Выбираем экспертов и оборудование**

Опыт CSI в проектировании и реализации зон самообслуживания — больше десятка крупных проектов с 2013 года в России и СНГ, есть собственная методика расчётов и тиражирования, обучение и инструкции для ритейлера.

В пилотном магазине установлены: 4 кассы Diebold Nixdorf для безналичной оплаты, сканеры Datalogic и ККТ Пирит 2Ф.
- 2 Выбираем подходящий магазин для инноваций**

«Пилотный» супермаркет SPAR (г. Томск) отличается высоким показателем безналичного расчёта (69%) и большой долей молодёжной аудитории за счет локации.
- 3 В основе проекта — аналитика и математический расчёт**

Аналитики CSI изучили особенности и различные показатели магазина. Математическая модель позволила спроектировать вариант зоны КСО для быстрого достижения нужных показателей.
- 4 Обеспечиваем совместимость софта и адаптацию к бизнес-процессам**

Кассы самообслуживания работают под управлением Set SCO — это часть фронт-офисной системы Set Retail, установленной в торговой сети. Системы были интегрированы с внешними системами лояльности, которые использует ГК «Лама» — Loumax и Supra.
- 5 Монтируем эффективную зону самообслуживания**

Зона касс SCO заменила в магазине отдел экспресс-касс, которые открывались в пиковые часы и предпраздничные дни, а в остальное время простаивали.
- 6 Продумываем навигацию и управляем потоком покупателей**

Оформление зоны выполнено согласно рекомендациям CSI. Короб над островом приглашал покупателей не больше чем с 6 товарами. В первое время это избавило магазин от очередей из желающих попробовать новые технологии.
- 7 Поддерживаем и развиваем проект**

В первые дни консультанты и аналитики CSI проводили мониторинг чеков, поведения покупателей и других параметров, формировали рекомендации для скорейшего достижения KPI проекта.

Результат



- **34% покупателей освоили новый формат**

Через 9 дней после печати первых чеков на КСО 30% покупателей оплачивали покупки самостоятельно. Через 2 месяца — до 37% в выходные. Это соответствует проектным прогнозам и подтвердило востребованность технологии — кассы SCO загружены на 98%.

- **Оплатить покупку можно за 1,5 минуты**

Доля безналичных платежей в магазине выросла на 12% — до 81%

- **Один кассир на 4 кассы**

Теперь на остров из 4 касс SCO достаточно одного помощника-кассира. Нет затрат на поиск и обучение временных кассиров. С установкой КСО расходы магазина на ФОТ снизились на 22,5%. Для повышения этого показателя до 40-50% зону постепенно расширили до 8 касс.

- **Меньше физических контактов — всем спокойнее**

Одним из факторов популярности нового способа оплаты покупок стала ситуация с коронавирусом. Зона КСО просторная, а мониторы реагируют на прикосновения в перчатках — удобно и гигиенично.

- **Технологии привлекают новых покупателей**

Ритейлер отметил и общее увеличение притока покупателей – формируется более современный облик магазина, комфортного и интересного.

- **На 2024 год в сети прошло уже две волны тиража касс CSI К с контрольно-весовыми платформами (порядка 300 шт.)**

Декабрь 2019 г.

Подготовка
и подписание договора

Январь — март 2019 г.

Согласование концепции
острова, доработки

Апрель 2020 г.

Запуск
в эксплуатацию

2020 — 2024 гг.

Тиражирование
самообслуживания



«Сигма»: ритейлер вернулся на Set Retail и первым в регионе запустил самообслуживание

С переходом на Set Retail петрозаводская торговая сеть «Сигма» первой в регионе запустила кассы самообслуживания, а также улучшила работу классических касс — ускорила обслуживание покупателей, устранила сложности в работе с программой лояльности.

Установленное ПО
и оборудование



Set Retail 10



CSI K



Pirit



Set Mark Alco

Задача

СИГМА

Ритейлер уже использовал кассовую программу от CSI, но в 2016 году перешел на «СуперМаг УКМ 4», оставив на кассовой линии только модуль Set Prisma для видеоконтроля за кассовыми операциями. В 2021 году было принято решение о замене «СуперМаг УКМ 4» по нескольким причинам.

- Из-за медленной обработки безналичных платежей в часы пик на кассах скапливались очереди: зависания на терминалах оплаты доходили до 30 секунд
- Были нарекания к логике работы программы лояльности: из 10 тысяч заведенных акций ритейлер работал только с 10-ю, при этом опасался удалять старые, чтобы активные акции не «сломались».
- В магазинах формата «у дома» требовалась срочная замена фискальных регистраторов из-за истечения срока годности фискальных накопителей.
- Главный катализатор замены решения — желание руководства торговой сети внедрить самообслуживание для покупателей.



1
регион



8
магазинов



58
касс



- **Обновленная касса работает быстрее**

Set Retail управляет всеми видами касс в магазинах. Перестали скапливаться очереди, устранено зависание банковских терминалов. Кассовая программа позволяет управлять кассами, операционным днем, программой лояльности, весами и весовым товаром, редактированием и печатью ценников.

- **Новые возможности с подключением внешней программы лояльности**

Налажена работа с акциями и скидками, настроена интеграция в внешней системой лояльности, которую ритейлер использует для сегментации покупателей.

- **Исключены ошибки при продаже алкоголя**

Сервис Set Mark Alco исключает ошибки при продаже акцизного алкоголя и обеспечивает автономный процесс проверки марки товара даже при отсутствии интернет-соединения.

- **В сети установлены быстрые и надежные фискальные регистраторы**

Фискальные регистраторы Pirit синхронизируются с кассовой программой, за счет чего исключается расхождение данных и остановки в работе кассовых терминалов. Pirit работает без сбоев не менее 7 лет, печатает чеки мгновенно — в том числе, чеки с иллюстрациями.

- **Запущена первая в регионе зона самообслуживания**

Ритейлер первым в регионе внедрил кассы самообслуживания — сначала они появились в гипермаркете «Сигма», где был спроектирован остров. Для реализации этой задачи ритейлер выбрал 8 касс CSI K с приемом безналичной оплаты. При существенном повышении пропускной способности гипермаркета, новые кассы не требуют затрат на дополнительный персонал: вместо 8 кассиров остров обслуживают 1-2 помощника. Покупка на кассах самообслуживания в среднем занимает 1 минуту 5 секунд, в корзине у покупателей в среднем по 4 товара.

Январь 2021 г.

Старт проекта. Пилот — 3 дня.
Тираж осуществлял сам ритейлер

Февраль 2021 г.

Первые магазины на обновленном кассовом ПО.
Запуск самообслуживания.



«SPAR Калининград» выбрал для магазинов «у дома» компактные кассы самообслуживания

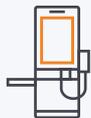


«SPAR Калининград» — первая компания в регионе, которая начала внедрять технологии самообслуживания, ещё в 2014 году. Ритейлер продолжил развивать направление — не только в крупных магазинах, но и в небольших, в формате «у дома». Для комплектации островов самообслуживания выбрали кассы CSI K — и весной 2021 года начался тираж в магазины сети. Плановая доля перехода покупателей на самостоятельные покупки — 50%.

- Как правило, в магазине «у дома» всего 2-3 кассы, а у покупателей всего несколько товаров в корзине — именно в такой ситуации в «часы пик» кассы SCO значительно ускоряют покупку и повышают проходимость.
- Для магазина, где не всегда много свободного места, важно, чтобы остров самообслуживания был компактным.
- Касса поддерживает базовый сценарий покупки в магазине, а также работу в зоне кафе.



Установленное ПО
и оборудование



CSI K



77
магазинов



Крупнейший ритейлер Кыргызстана установил первые кассы самообслуживания на базе новой кассовой системы

народный

ОсОО «ТД Народный» — крупнейший FMCG-оператор на рынке Кыргызстана, 80+ магазинов.

народный

(формат «у дома»)



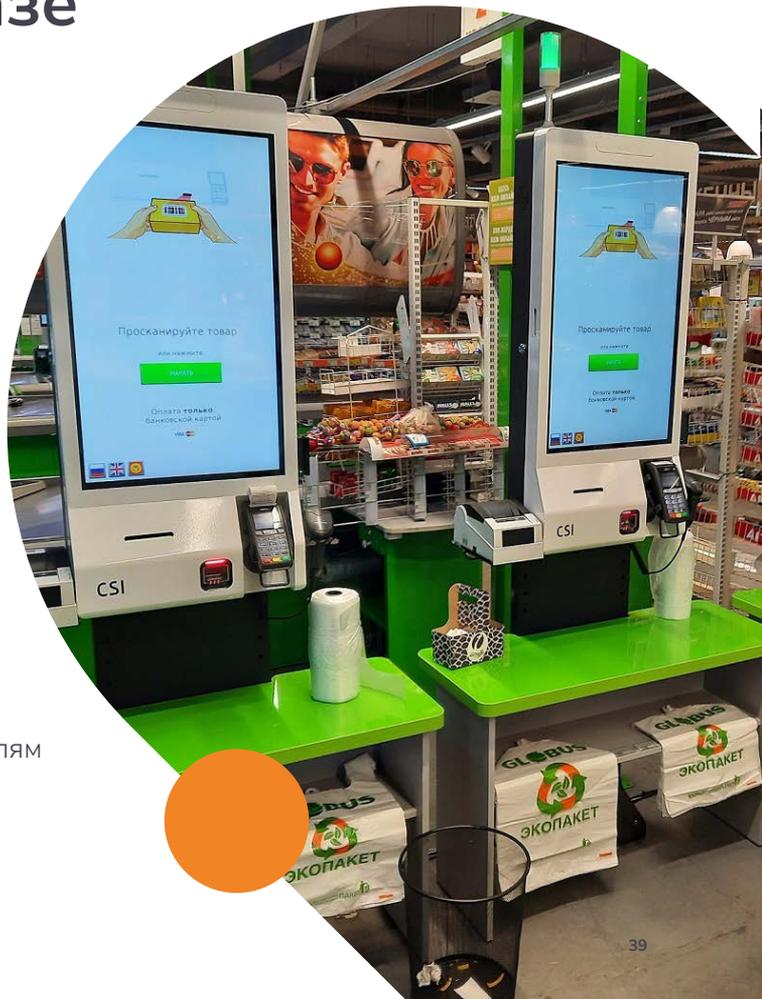
(гипермаркеты,
супермаркеты и экспресс)

достое

(дискаунтеры)

Классические кассы всех магазинов «Народный» и Globus работают в Set Retail с 2021 года — тогда переход на новую кассовую систему снизил затраты ИТ на обслуживание касс, дал доступ к новой готовой функциональности. Проект поддержал региональный партнёр ОсОО «Урматтуу».

С ноября 2021 года в магазинах сетей «Народный» и Globus появились первые КСО, повышающие проходимость кассовой линии и дающие покупателям дополнительную возможность совершить покупку без кассира. Интерфейс касс доступен на кыргызском, русском и английском языках. На 2024 год установлено 60+ КСО.





«Бубль-Гум»: первые кассы самообслуживания в магазинах детских товаров

Остров с тремя кассами самообслуживания заработал в одном из «Бубль-Гумов» Владивостока в мае 2023 года. Новые кассы показали хороший результат: по прошествии трёх месяцев на острове пробивались до 46% всех чеков магазина, снизилась нагрузка на кассиров, остров загружен на 50%.

Установленное ПО
и оборудование



Set Retail 10



CSI K

Задача



К установке в магазинах КСО ритейлер шел не один год — тщательно прорабатывал концепцию и варианты оборудования. Весной 2022 года CSI предложила свои кассы CSI K, провела аналитику магазинов, сделала экономический расчет, показавший окупаемость касс в 6-7 месяцев — и стартовал проект.

- В магазине в ТРК «Калина Молл» убрали одну из 5 классических касс и поставили 3 кассы CSI K.
- Цель — повысить пропускную способность кассовой линии, разгрузить кассиров в моменты пиков трафика в вечерние часы и праздники. **В магазинах детских товаров подобные пики выражены более явно, чем в продуктовых, где постоянная и большая проходимость.**



27
городов



50
магазинов



Входит в топ-10 сетей
РФ, торгующих детскими
товарами

- ПОСЛУЖИТЕ
ВАС ЛЕГКО
- 1 отсканируйте штрих-код товаров
 - 2 положите на платформу слева
 - 3 отсканируйте штрих-код клубной карты
 - 4 оплатите банковской картой и возьмите
- спасибо за покупку

Результат



- Спустя 3 месяца на «острове» регистрировались до 46% чеков магазина.
- На КСО установлены **деактиваторы акустомагнитных противокражных меток** для защиты дорогостоящих товаров — в виде рамки вокруг сканера. Деактивация происходит при сканировании товара покупателем.
- Снизить вероятность ошибок при оплате и, тем более, краж помогают две **дополнительные камеры на КСО** (сверху и на уровне пинпада).
- На уровне кассовой системы предусмотрены **действия в специфических ситуациях, характерных для детских магазинов**. Например, вызов помощника при каждом добавлении в чек обуви — в том числе, чтобы избежать «разнопарки», когда родители составляют ребенку пару обуви из разных размеров. Сотрудник проверяет соответствие размеров, товара и коробки.

По итогам пилота ритейлер решил оборудовать острова самообслуживания еще в 10 магазинах сети.



В крупнейшей книжной сети «Читай-город» появились кассы самообслуживания



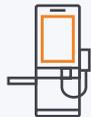
Объединенная розничная сеть книжных магазинов «Читай-город–Буквоед» в 2023 году начала внедрение касс самообслуживания — с дальнейшими планами установки их в крупных магазинах и новых точках продаж.

Первые КСО появились в обновленном магазине «Читай-город» в ТРЦ «Метрополис».

- 3 кассы с кассирами и 2 новые кассы самообслуживания CSI K.
- Первые 2 месяца на КСО пробивались ~25% чеков магазина до 34% перед 1 Сентября.
- Остров показал загрузку в 49% от планового значения.
- На всех кассах поддерживается программа лояльности «Читай-город».
- Если на КСО сканируется товар с маркировкой 18+, то касса вызовет помощника для подтверждения возраста.
- В кассу встроен деактиватор для противокражных меток.



Установленное ПО
и оборудование



CSI K

Томские строительные гипермаркеты «Стройпарк» запустили кассы самообслуживания

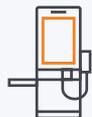


Для Томской области это первый подобный проект в магазинах DIY и товаров для дома. Первые КСО приняли покупателей ТЦ «Стройпарк» в конце 2022 года.

- Ритейлер устанавливает CSI К под управлением ПО Set Retail, на котором работают и классические кассы сети.
- Целевая аудитория — покупатели с 3-4 позициями в корзине.
- На КСО поддерживается работа с маркированными товарами, применяется карта лояльности «Стройпарк». Доступна оплата по QR-коду из приложений банков, отправка чеков на email.
- Безопасность на острове обеспечивают камеры и сотрудник-контролёр.



Установленное ПО
и оборудование



CSI К



2
гипермаркета



50
касс

«Бегемаг» тиражирует самообслуживание и оптимизирует расходы на персонал

Кемеровская сеть универсамов «Бегемаг» — участник альянса «Хороший выбор». В пилотном проекте за первый же месяц на 4 новые CSI К переместилось до 56% трафика. Ритейлер поставил цель оснастить самообслуживанием треть магазинов сети.

- КСО ускоряют прохождение кассовой линии, снижают расходы на ФОТ торговой точки. Сокращая одну классическую кассу, ритейлер добавляет 2 КСО — и при затратах компании на одного кассира КСО окупается через 4 месяца.
- Средняя доля чеков на КСО — 30%, мало аннулированных чеков (4%).
- Средняя загрузка касс 72% подтверждает их востребованность у покупателей.

Все кассы сети «Бегемаг» с 2019 года работают в системе Set Retail.

Установленное ПО
и оборудование



Set Retail 10



CSI K



Первые CSI К в Беларуси — сеть «ГИППО» выбрала для своих супермаркетов компактные кассы самообслуживания

ГИППО

«ГИППО» — первые в Беларуси, кто предложил покупателям кассы самообслуживания. Это было в 2019 году, когда открылись первые «острова» самообслуживания с оборудованием Diebold Nixdorf. Позднее, в 2021 году для развития самообслуживания в магазинах формата «супермаркет» сеть «ГИППО» выбрала компактные кассы самообслуживания CSI К.

На 2024 год:

- кассами самообслуживания оборудованы все 29 гипермаркетов «ГИППО». Больше всего островов с 4-6 кассами, но есть по 10, по 18 касс.
- Всего в сетях «ГИППО» и «БелМаркет», которые развивает ритейлер, установлены порядка 300 касс CSI К.



Установленное ПО
и оборудование



Set Retail 10



Set Loyalty

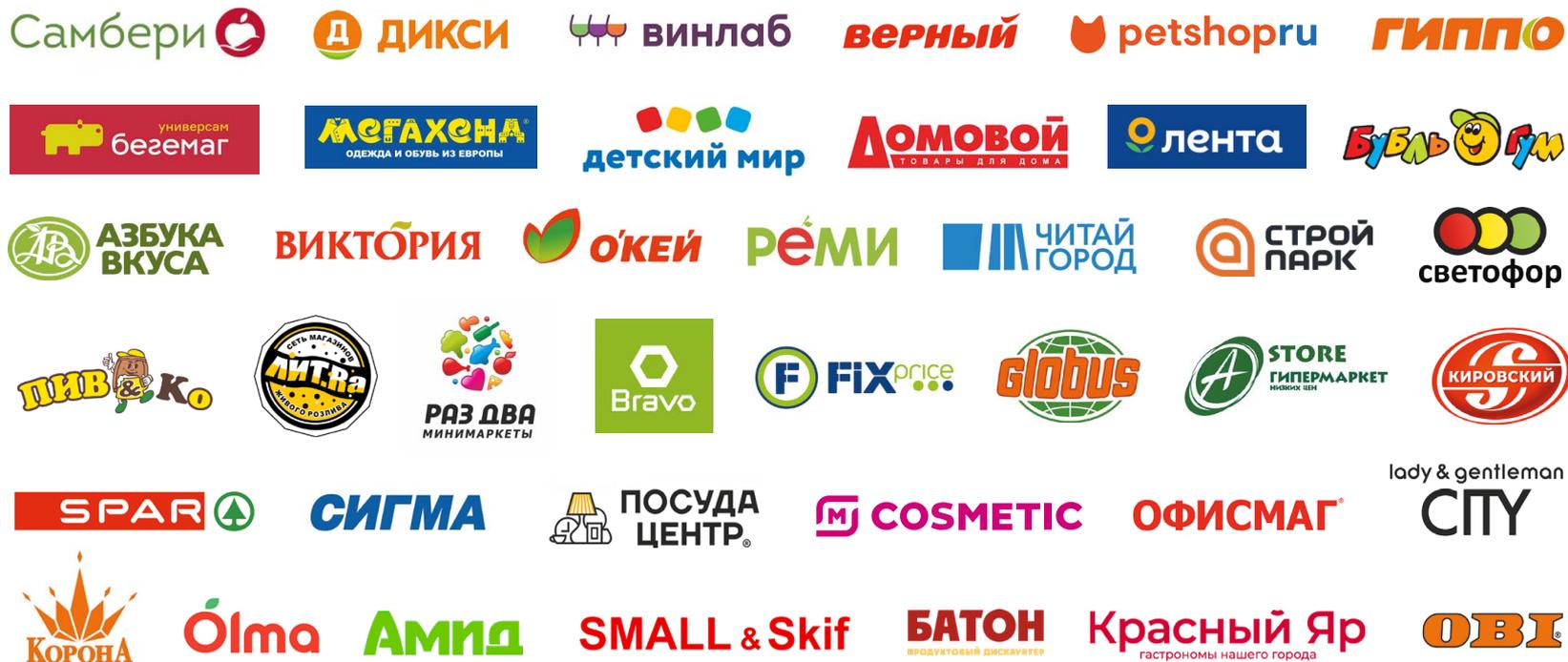


CSI К



Set ESB

Решения CSI работают в магазинах региональных и федеральных торговых сетей



и множества других ритейлеров в России, Белоруссии, Казахстане, Узбекистане, Азербайджане, Кыргызстане

CSI

Помогаем ритейлу
создавать и развивать
магазины

- ✓ Создаём флагманские программные продукты — Set Retail и Set Prisma для торговых сетей
- ✓ Проектируем, производим и внедряем решения для кассовой линии и торгового зала
- ✓ Поддерживаем непрерывную работу ритейлеров 24/7



crystals.ru

Будем рады ответить
на ваши вопросы!

CSI

8-800-333-22-51

e-commerce@crystals.ru

 [crystals_ru](#)

 [sdelali_kassy](#)

crystals.ru