

CSI

Снижение издержек
и улучшение
покупательского опыта
через технологии



Полезные материалы
от CSI





Линейная касса

1 кассир = один покупатель



Кассы самообслуживания

1 консультант = 6-8 покупателей на острове

Кейс 1: крупный супермаркет

Распределение ресурса:

159 часов

в неделю - работа в зале и другие задачи, решает вопрос временного найма в пиковые загрузки

До внедрения



16 POS

889 ч/нед на обслуживание

После внедрения КСО



12 POS 4 SCO

562 ч POS / 168 ч
на консультанта

Кейс 2: средний супермаркет

Распределение
ресурса:

26 часов
в неделю -
работа в зале и
другие задачи

До внедрения



7 POS

311 ч/нед на обслуживание

После внедрения КСО



5 POS / 6 SCO

173 ч POS / 112 ч
на консультанта

Кейс 3: формат «у дома»

Распределение
ресурса:

17 часов

в неделю - работа в
зале и другие
задачи

До внедрения



5 POS

304 ч/нед на обслуживание

После внедрения КСО



3 POS / 3 SCO

189 ч POS / 98 ч
на консультанта

Станция консультанта

Алертинг на дисплее консультанта

1 сотрудник в онлайн режиме
контролирует до 8 касс



Информирование о статусе КСО

На карточке кассы отображается текущее состояние, обеспечивая консультанту быструю навигацию и возможность удаленного решения проблем:

- Цветовая индикация соответствует фонарю
- Обновление информации происходит в режиме реального времени

чек оплачен

ожидание покупателя

добавление товара

оплата чека

касса заблокирована

вызов консультанта

чек не оплачен

ошибка

чек аннулирован

POS-система CSI



Касса самообслуживания CSI s.kit



Гибридная касса

Гибридная касса – это касса с переключением режима кассира и самообслуживания, с одним или двумя экранами

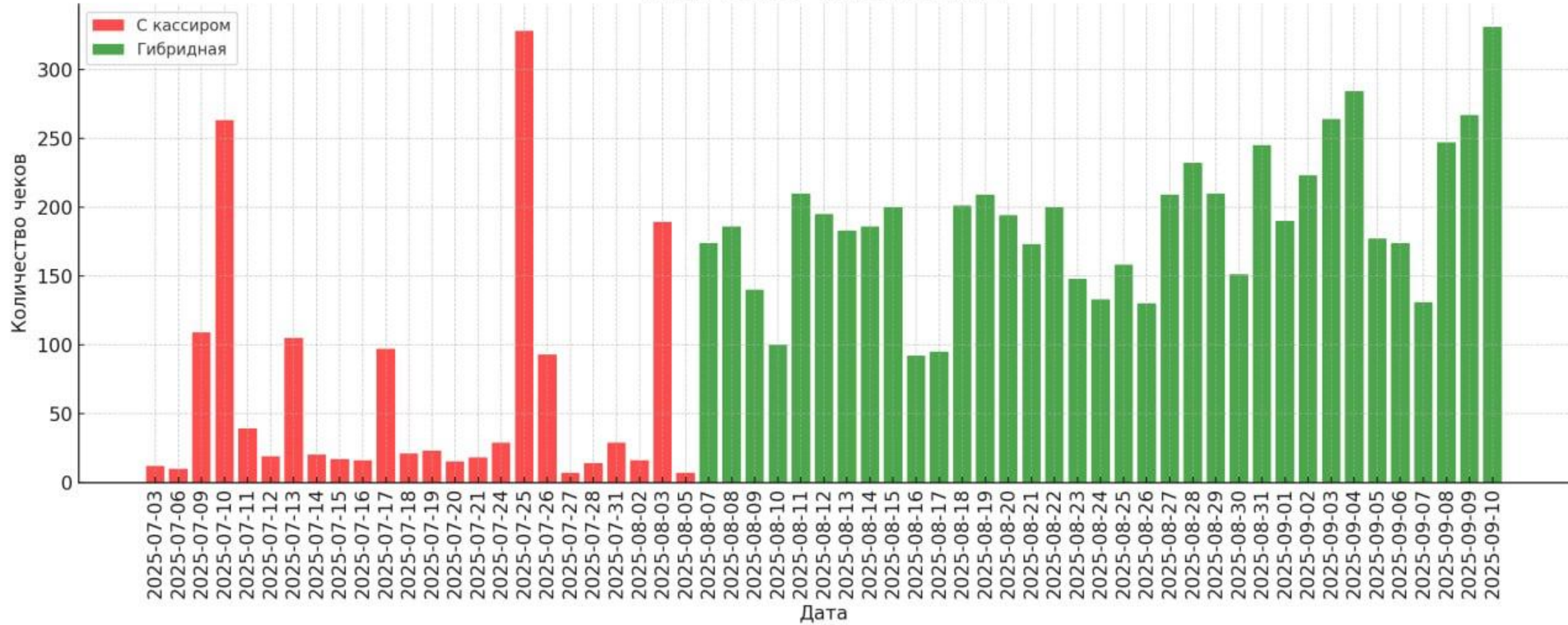


Гибридные кассы: зачем?

- Малый формат / non-food / ограниченное место
- Нет площади для расширения SCO
- В непиковые часы касса SCO
- В пиковые нагрузки POS



Количество чеков по дням



CSI

Эволюция касс
– инструмент улучшения
покупательского опыта



Полезные материалы CSI,
информация о решениях
и книга кейсов
доступны по QR



«Сырная Лавка» внедрила Set Retail: обслуживание покупателей ускорилось в 1,5 раза

Розничная сеть в Ташкенте с большим ассортиментом сыров и молочной продукции местного активно масштабируется, поэтому компании нужны актуальные IT-решения. С помощью Set Retail компания оптимизировала торговые процессы и **ускорила обслуживание покупателей на 46%**.



Ташкент,
Узбекистан



30
магазинов

Установленное ПО
и оборудование



Set Retail 10





До внедрения

- **Зависание касс, удвоение чеков, неправильная выгрузка данных из ERP на кассы.**
- **Не было возможности централизованно управлять акциями** в магазинах — каждую приходилось заводить индивидуально как новую цену товара.
- **Возникали расхождения между ценой на весах и конечной стоимостью** товара на кассе из-за большого объема ручных выгрузок.
- **Трудоёмкая и долгая реализация задач** от бизнеса

После внедрения

- **Ускорение обслуживания на 46% и возможность увеличения трафика покупателей**
Чек из 4 товаров (от его открытия с момента пробития первой позиции, до закрытия) пробивается за 46,3 секунды, в старой системе среднее время на такой же чек — 85,4 секунды.
- **Стабильная работа касс и экономия ресурсов ИТ-отдела, нет расхождений в данных**
Кассы не зависают, информация выгружается централизованно и в онлайн-режиме — благодаря этому в данных между ERP и кассовой системой больше нет расхождений. ИТ-отдел значительно экономит ресурсы за счёт ускорения работы, снижения количества инцидентов и ручных операций. В том числе в работе с акциями.
- **Быстрое развитие под задачи бизнеса и удобное операционное управление**
Все данные по продажам теперь поступают бизнесу в онлайн-режиме, а не в конце дня, чтобы ритейлер мог держать руку на пульсе.

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



CSI K



Set Prisma



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



>300

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

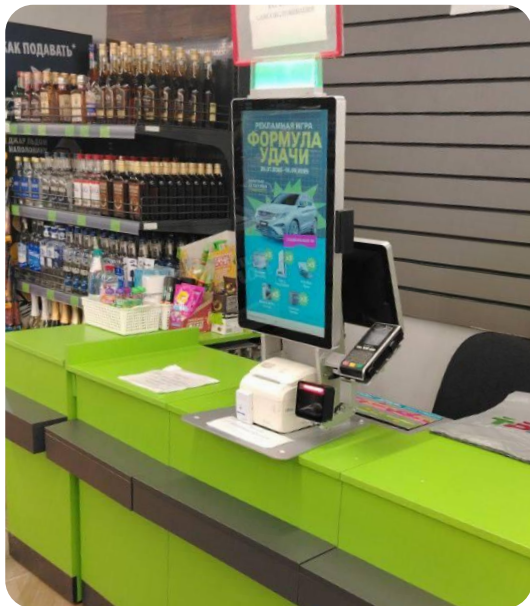
Лето — зима 2022 г.

Обновление касс самообслуживания

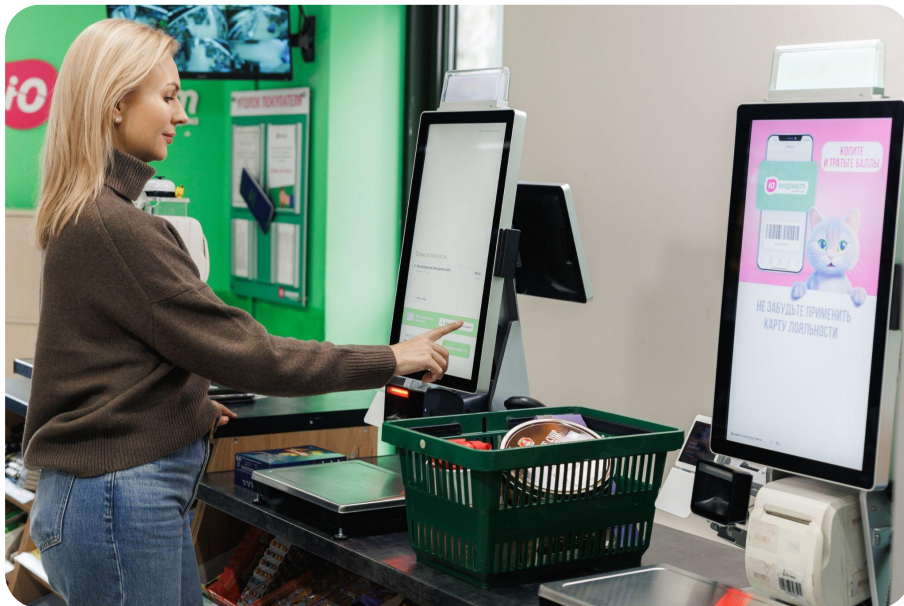


Активно тиражируют гибриды наши клиенты из разных стран:

Формат «у дома»



Небольшой супермаркет



Переходите на передовые технологии



Спасибо за внимание!

Рустам Корчиев

Директор по международным продажам CSI

+7 (931) 201-07-34 (Telegram & WhatsApp)

korchiev@crystals.ru

crystals.ru

Полезные материалы
и книга кейсов
доступны по QR:





Полезные материалы от CSI

Почему мы интересны ритейлу



Консалтинг: развитие бизнеса в любом направлении

Улучшение работы существующих каналов продаж и развитие новых
через сопутствующие решения



Проектный подход



Аналитика и проработка архитектуры и требований к новой кассовой системе



Определение с бизнесом реальных проблем и целей для новой кассовой системы, анализ существующих процессов



Подготовка к пилоту Set Retail в одном или нескольких магазинах



KPI и цели проекта



Централизованное управление:
все виды касс и весы, акциями
и операционным днём



**Высокая производительность
кассовой линии,** скорость работы
и обслуживания покупателей



Непрерывность работы системы:
высокая стабильность
и отказоустойчивость, минимальный
срок реакции на запросы,
оперативность решения вопросов и
простота обновлений



**Соответствие системы требованиям
законодательства, бизнеса
и трендам рынка**



**Низкие финансовые и ресурсные
расходы** на поддержку системы
торговли, затраты на смежные
системы (базы данных,
операционные системы и пр)



Плановые метрики по проекту:
увеличение скорости работы кассы
на X%, уменьшение длины чековой
ленты на X и др релевантные
клиенту цели.

Что такое Set Loyalty

Set Loyalty — система для управления лояльностью покупателей.

Помогаем привлекать новых клиентов,
удерживать текущих, увеличивать
средний чек и стимулировать
дополнительные покупки
в **5 678** розничных и онлайн магазинах.



География клиентов

Россия



Таджикистан



Казахстан



Узбекистан



Беларусь





CDP:
инструменты работы
с данными ваших покупателей



Акции:
инструменты для настройки
механик лояльности



SetLoyalty

4 блока и десятки возможностей



Коммуникации:
инструменты для настройки
массовых и таргетированных
коммуникаций



Аналитика:
отчеты для аналитики акций
и осознанного управления
программой лояльности

ТОП-10 задач ритейла, которые решает Set Loyalty

на разных стадиях жизненного цикла ваших покупателей



Какие цели ритейла поможет достичь Set Loyalty



Увеличение доходов

- персональные акции
- увеличение LTV покупателей
- персональные коммуникации
- принятие решений на основе аналитики и статистики
- изучение причин оттока



Снижение расходов

- за счет использования инструментов ограничения фрода
- ограничения на срабатывание акций
- софинансирование расходов на проведение акций с поставщиками

Управление маркетингом во всех каналах

Сервис обеспечивает срабатывание всех механик, акций, скидок и бонусов для онлайн- и офлайн-каналов.



Повышение эффективности других каналов продаж

Покупатели в интернете получают те же преференции и скидки, что и в магазине: те же цены, условия покупки.



Управление акциями через один интерфейс

Не нужно дополнительно обучать персонал и поддерживать ещё одну информационную систему.



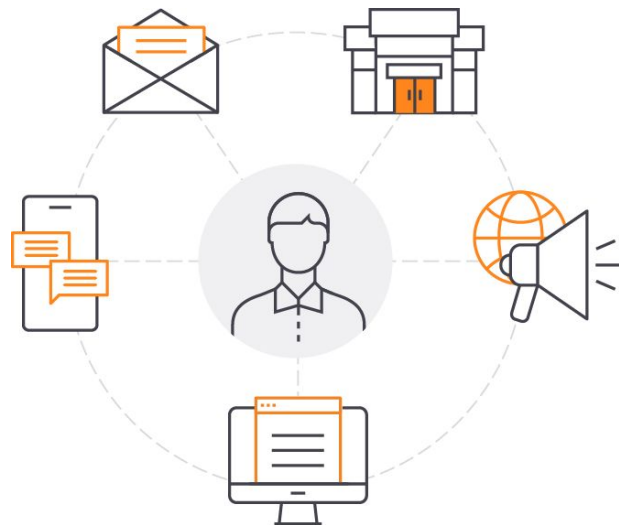
Простой контроль и запуск акций

Не требуется участие ИТ-отдела и ещё один аппаратный стенд.



Возврат клиентов

Система выделяет покупателей, которые ушли в отток, и помогает возвращать их через персональные рассылки и акции.



Почему выбирают Set Loyalty

IT-специалисты



Высокая доступность,
счетчики и
ограничения



Работа акций
в офлайне



Гибкие
варианты
инсталляции



Единое окно
поддержки для
продуктов Set



Установка в течение
месяца (рекорд - 2
недели)



Бесплатное β -
тестирование новых
функций

Почему выбирают Set Loyalty

Маркетологи



Оптимальная
стоимость и оплата
только нужного
функционала



200+ механик от
скидок и бонусов до
фишечных акций



Простой в
использовании
интерфейс



Комплексная
аналитика



База знаний с
кейсами и
полезными
материалами



Обучаем
пользоваться
системой **с нуля** и
всегда остаемся на
связи

Customer Success Manager (CSM)

Индивидуальная поддержка для вашего бизнеса от специалиста с опытом управления маркетингом и программами лояльности в ритейле



Оптимизация и рост

Помощь со **стратегией развития**, **регулярный анализ** и **предложения по улучшению программы лояльности** для достижения максимальных результатов



Личный контакт

Менеджер сопровождает вас **на каждом этапе работы** с Set Loyalty и обеспечивает консультации в короткие сроки



Консалтинг Set Loyalty

- ✓ Развитие бизнеса во всех направлениях
- ✓ Помощь в улучшении каналов продаж
- ✓ Новые источники дохода для вас
- ✓ Управление лояльностью клиентов





Этапы аудита



Анализ данных

Интервью с командой, метрики, отчеты,



Полевое исследование

Оценка магазинов, работы персонала



Бенчмарки

Исследование рынка: сравнение с конкурентами и best practice



Рекомендации

Дорожная карта улучшений с KPI

Сроки проведения аудита: 3-4 недели

Спасибо за внимание



Александр Герчиков
Заместитель директора
по развитию CSI в странах СНГ

+7 (921) 998-55-21
a.gerchikov@crystals.ru

Полезные материалы
от CSI

