

CSI

Гурген Тоноян
менеджер продукта Set Prisma, CSI

Как сократить воровство на
кассах самообслуживания
в условиях нехватки кадров

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





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





Разместите заметную систему видеонаблюдения с предупреждением

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

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

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



Важный факт

Топ популярных нарушений на КСО, которые поможет выявить СККО Prisma

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

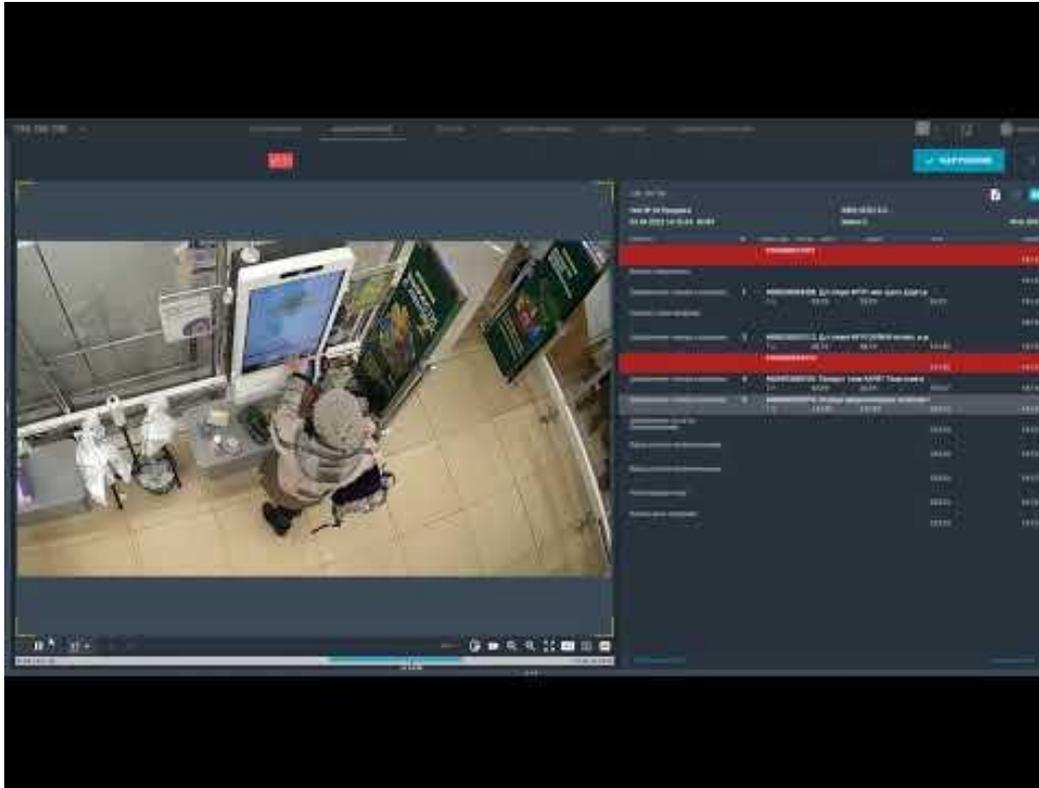
5

Помощник не разобрался, в чем ошибка, и не устранил её

6

Покупатель намеренно сканирует штрихкод более дешевого товара (пример с лимонами)

Пропуск товара при «отказе» кассы (человек не заметил или проигнорировал сообщение)





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 SCO
- уведомления службе безопасности идут в режиме реального времени
- нарушители фиксируются для последующей идентификации
- создаются «черные» списки нарушителей, есть отслеживание таких покупателей по картам лояльности и банковским картам





Используйте специализированное ПО для анализа кассовых операций

- 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.





Внедрите 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.



Экономия ресурсов на аналитике

| Страна | Тип сети | Кол-во точек | Кол-во касс | Период сбора данных | Кол-во событий | Кол-во сработавших правил | Кол-во проанализ. инцидентов | Кол-во зафиксированных нарушений | Сумма выявленных нарушений |
|-----------|-----------------------------|--------------|-------------|---------------------|----------------|---------------------------|------------------------------|----------------------------------|----------------------------|
| Казахстан | Супермаркет | 1 | 10 | 1 месяц | 80 226 | 6 057 | 1 592 | 34 | 13 554 тенге |
| Россия | Молочная и мясная продукция | 2 | 12 | 1 месяц | 1 564 | 766 | 467 | 78 | 25 786 руб |
| Россия | Пивная розница | 1 | 1 | 1 месяц | 15 426 | 1 343 | 1 137 | 89 | 16 970 руб |
| Россия | Магазин у дома | 1 | 5 | 1 месяц | 46 864 | 4 532 | 1 200 | 83 | 17 060 руб |
| Россия | Магазин у дома | 1 | 4 | 2 месяца | 90 694 | 3 795 | 3 188 | 276 | 14 490 руб |

| | Выгрузка кассовых событий и ручной поиск времени на видеосистемах | Работа в СККО только с событиями | Prisma 7 |
|--|---|--|--|
| Среднее время на анализ 1 инцидента, мин |  120 |  47 |  34 |

Дискуссия и вопросы

Гурген Тоноян

Менеджер продукта Set Prisma

+7 (995) 595-55-65 

E-mail: g.tonoyan@crystals.ru

www.crystals.ru

