

CSI

Контроль и аналитика кассовой зоны магазина службой безопасности

Методы, варианты исполнения,
плюсы и минусы

Компания CSI развивает систему контроля кассовых операций Set Prisma 20 лет. За это время у нас накопились не только знания о контроле кассовых линий, но и опыт взаимодействия с сотрудниками, решающими эту задачу в разных форматах торговых сетей — супермаркетах, гипермаркетах, магазинах «у дома». Эта информация может быть полезна начинающим специалистам ритейлеров, поэтому мы ею поделимся.

Там, где нужны конкретные примеры —
будем опираться на Set Prisma.



Оглавление

Часть 1. Методы контроля кассовой зоны.....	2
Контроль кассовой зоны без использования специализированного ПО.....	2
1. Физический контроль кассовой зоны.....	2
2. Оперативный контроль в режиме онлайн с выводом видеопотока на мониторы.....	3
3. Работа с архивом данных.....	4
Контроль кассовой зоны с использованием специализированного ПО — системы событийного контроля.....	5
1. Оперативный мониторинг.....	5
2. Работа в архивном режиме.....	7
Часть 2. Распределение ролей и обязанностей сотрудников службы безопасности при использовании систем событийного контроля.....	10
Роль «Руководитель».....	10
Роль «Аналитик».....	12
Роль «Оператор».....	13
Часть 3. KPI аналитиков и операторов в системе событийного контроля.....	13
Эффективность работы аналитиков и операторов.....	13
Нормы просмотра инцидентов.....	14
Нормы фиксации нарушений Set Prisma 7.....	14
Отчетность аналитиков и операторов.....	15
Норма активного времени в Set Prisma 7.....	16
Часть 4. Дополнительные возможности Set Prisma 7.....	16
Отчет «Расширенная статистика».....	16

Слова и термины, встречающиеся в документе

СБ — служба безопасности

КРО — контрольно-ревизионный отдел

ПП — программный продукт

ПО — программное обеспечение

ССКО — система событийного контроля

ККМ — контрольно-кассовая машина

КСО — касса самообслуживания

ТТ — торговая точка

ТС — торговая сеть

Часть 1. Методы контроля кассовой зоны

Контроль кассовой зоны, к которой относятся линейные кассы с кассирами и зона самообслуживания, осуществляется службой безопасности ритейлера. Есть два основных метода и несколько вариантов их исполнения.

1 метод. Без использования специализированного ПО:

- Физический контроль,
- Оперативный контроль с выводом видеопотока на мониторы и наблюдение в режиме онлайн,
- Работа с архивом данных.

2 метод. С использованием специализированного ПО (системы событийного контроля):

- Оперативный контроль;
- Работа с архивом данных.

Рассмотрим детально оба метода с их плюсами и минусами.

Контроль кассовой зоны без использования специализированного ПО

Без специального ПО контроль кассовой линии (ККМ с кассирами) и зон самообслуживания (КСО с кассирами-помощниками) можно осуществлять следующим образом:

1. Физический контроль кассовой зоны;
2. Оперативный контроль с выводом видеопотока на мониторы и наблюдением в режиме онлайн;
3. Работа с архивами данных кассовых чеков и видеопотока с камер наблюдения.

1. Физический контроль кассовой зоны

Главная задача, которая ставится перед физической охраной, — это не столько контроль действий кассиров и процесса покупки в кассовой зоне, сколько контроль правопорядка, в том числе предотвращение воровства в торговом зале. Наблюдение за кассирами также входит в обязанности охраны. В торговых точках с кассами самообслуживания зачастую выделяется отдельный сотрудник для контроля покупателей.

Преимущества:

- Защита от воровства в торговом зале и зоне КСО.

Недостатки:

- Высокая стоимость услуг охраны и проблемы с кадрами;
- Трудно выявить и оценить финансовые потери от операционных ошибок кассиров — ввод малого веса, пропуск товара при сканировании, пересорт и т.д.;
- Возможен сговор охранников и кассиров при мошеннических действиях;

- На охранников возлагают обязанность разрешения критических операций на кассе — сторнирования, аннулирования и т.д., что приводит к существенному замедлению обслуживания покупателя.

2. Оперативный контроль в режиме онлайн с выводом видеопотока на мониторы

Видео с камер выводится на монитор сотрудника, который просматривает видеопоток в режиме онлайн. Это позволяет контролировать не только кассовую зону, но и другие точки, где есть камеры, — входную группу, торговый зал, зону приемки товара и утилизации, служебные помещения и т.д.

Количество сотрудников, работающих с онлайн-мониторингом, зависит от количества контролируемых зон. В крупных торговых точках это отдельная комната и сотрудник службы безопасности (оператор видеонаблюдения). В ТТ формата «магазин у дома» или супермаркетах мониторы располагаются на рабочем месте руководителя торговой точки. Как правило, в этом случае отдельно выделенного сотрудника СБ нет.

Если персонал нарушает регламенты работы магазина или покупатель замечен в мошеннических действиях, ответственный сотрудник сразу же передает информацию в СБ для предотвращения нарушения.

Преимущества:

- Постоянный мониторинг выявляет мошеннические действия покупателей и нарушения регламента работы кассиров.
- Один сотрудник СБ может контролировать сразу несколько зон.

Недостатки:

У данного способа есть недостатки, часть из которых проистекает из отсутствия данных с касс:

- Просмотр видеопотока без кассовых документов не дает полного понимания действий кассира и не позволяет замечать и предотвращать многие нарушения — например, ошибки при сторнировании товара, ввод малого веса, пересорт, пропуск товара в чеке, обсчеты покупателей.
- Если сотрудник подозревает, что видит мошеннические действия, ему необходимо выполнить цепочку неэффективных действий:
 1. Запросить кассовый документ (чек) с кассы.
 2. Запомнить время и номер камеры, с которой виден процесс.
 3. Найти видеофрагмент по времени, сопоставить видео с кассовым документом.
- Могут возникать технические трудности при выводе на монитор видеопотоков из магазинов торговой сети. Потребуется смонтировать камеры под определенным углом, провести настройку архитектуры внутренней сети, установить приложение для просмотра, наладить переключение между разными окнами с видеопотоком и тд.
- Если есть проблемы с шириной интернет-канала, то невозможно просматривать видео удаленно — видеопоток будет доступен только локально, с камер каждого конкретного магазина.

- Ответственный работник не видит *потенциальные* нарушения, например, уход покупателя без оплаты из зоны самообслуживания.
Замедляется скорость обслуживания покупателей, если сотруднику СБ приходится подтверждать привилегированные операции на кассе.
- Нужен большой штат сотрудников СБ для осуществления постоянного мониторинга.

3. Работа с архивом данных

Без специализированной системы работать с архивом кассовых документов сложно и трудозатратно.

Сотруднику нужно сделать следующее:

1. В Excel выгрузить архив кассовых документов из кассовой системы за нужный период (неделя, месяц и т.п.).
2. Далее отсортировать кассовые документы:
 - по типам — чеки продаж, чеки возврата, чеки изъятия денежных средств и т. д.
 - по статусу — зарегистрирован, отложен или аннулирован чек.
 - по виду кассовых событий в разрезе кассиров, дат и прочее — изменение цены или количества товара и т.д, в зависимости от критериев поиска.
3. Выбрать документы с потенциальными нарушениями. Например, чеки возврата товара за наличный расчет, аннулированные чеки продаж, сторнирование товара в чеках наличного расчета, применение дисконтных карт под одной учетной записью кассира и т.д.
4. Затем в архиве видео сотрудник ищет фрагмент, исходя из времени начала кассового документа. Для этого нужно:
 - Найти камеру, с которой видно нужную кассу,
 - Найти на видео соответствующий временной отрезок, когда кассир закрыл чек с потенциальным нарушением.
5. Далее работник просматривает видео. Основная сложность здесь — сопоставить видео и чек, так как они не связаны между собой одной программой.
6. Найденное нарушение фиксируют, например, Word или Excel. Для этого нужно:
 - Сделать скриншот нарушения;
 - Вставить его в шаблон отчета;
 - Скопировать необходимые данные из кассовой системы;
 - Вписать в отчет номер кассы, ФИО кассира, номер чека, время и дату нарушения;
 - Записать видео нарушения;
 - Оставить поясняющий текстовый комментарий.

Преимущества:

- Экономия на ресурсе сотрудников СБ оперативного мониторинга, расследуются только подозрительные инциденты.
- Не нужно покупать дополнительное ПО — пользователь работает с офисным пакетом и архивом видеонаблюдения.

Недостатки:

- Работа с архивами без применения специального ПО получается крайне трудоемкой и занимает много времени.
- Все действия производятся поочередно в разных системах и редакторах. Приходится перематывать видео и вручную сопоставлять его с чеками из табличного редактора или сторонней кассовой системы. Все это влияет на качество и скорость работы сотрудника.
- Невозможно применить сложные алгоритмы поиска, чтобы отфильтровать лишние кассовые документы и сузить воронку поиска.
- При такой организации процессов можно просмотреть порядка 200 чеков за смену, что считается низкой производительностью (в сравнении с работой через ССК).
- Сложность в тиражировании опыта. Когда в одной торговой точке есть опытный сотрудник, передать знания коллегам из других точек становится сложной задачей.

Контроль кассовой зоны с использованием специализированного ПО — системы событийного контроля

Система событийного контроля — это решение, синхронизирующее данные из кассовой системы с видеопотоком от камер наблюдения. Позволяет осуществлять оперативный мониторинг разных зон магазина, предотвращать нарушения и мошеннические действия как кассиров, так и покупателей. Как правило, ССК приобретают ритейлеры, осознающие, что у них есть проблемы в кассовой или складской зоне, и желающие это исправить. Часто в торговой сети уже есть служба безопасности, либо она формируется с покупкой ССК. У сотрудника СБ или контрольно-ревизионного отдела появляются опорные точки, куда смотреть и когда смотреть.

Служба безопасности контролирует кассовую зону в двух режимах ССК:

1. оперативный мониторинг;
2. работа в архивном режиме.

Разберём, как работает с ССК служба безопасности. На примере Set Prisma.

1. Оперативный мониторинг

Сотрудники просматривают онлайн-видеопоток, настроив режим «Оперативный». Он позволяет контролировать все зоны, охваченные видеонаблюдением: входная группа, торговый зал, склад, служебные помещения и т.д.

Количество сотрудников СБ, которые проводят онлайн-мониторинг, зависит от количества контролируемых зон. На кассах видеопоток синхронизирован с событиями: сотрудник СБ видит, какой товар сейчас просканирован и передан покупателю.

Для указания на потенциальное нарушение в Set Prisma есть система оперативных оповещений — звуковое оповещение, сообщение, окно с видео с кассы поверх всех остальных окон. Формат оповещения можно настроить, а также назначить, для каких нарушений* будет выводиться оповещения, а какие — остаются без сигналов. Это

необходимо, чтобы сотрудник мониторинга работал только с теми инцидентами, на которые настроены уведомления, и не отвлекался, например, на мелкие операционные или дисциплинарные нарушения.

Полезный совет

**С целью предотвращения нарушений в зоне КСО необходимо:*

- **Для касс самообслуживания** настроить оповещения на: большую паузу при переходе к оплате, пропуск товара при сканировании товара, пропуск товара при отказе в добавлении товара.
- **На кассах с кассирами** — настройку оперативных оповещений устанавливать только на критические события, такие как аннулирование чеков, возврат товара за наличный расчет, сторнирование товара, пропуски товара при сканировании товара кассиром.

Если нужно пересмотреть конфликтную ситуацию, то оператор мгновенно переводит нужную камеру из оперативного режима в архивный режим и заново просматривает любой видеофрагмент.

Пример действий сотрудников СБ при обнаружении нарушений на кассах самообслуживания (при условии наличия сотрудника в мониторинговой комнате и сотрудника СБ в кассовой зоне):

- Сотрудник мониторинга замечает нарушение и сразу же заново просматривает видеофрагмент с ним.
- Он определяет по камерам, где находится нарушитель. Для скорости переключается в режим «Карты» и выполняет поиск по карте магазина, переключаясь по камерам вдоль маршрута нарушителя.
- По рации сообщает охраннику или ассистенту зоны КСО о необходимости подойти к нарушителю, описав приметы.
- Охранник или ассистент подходит к нарушителю, просит проверить оплаченный товар, сверяя кассовый документ и фактически упакованный товар.
- Просит покупателя пройти в комнату СБ или к инфостойке для разбора ситуации.
- После выявления нарушения и его подтверждения покупателя просят оплатить товар, не попавший в чек.
- Если нарушитель отказывается выполнять указания работников магазина, они вызывают полицию для составления протокола.

Преимущества оперативного мониторинга:

- Наблюдение одновременно за разными магазинами или кассирами с одного рабочего места оператора.
- В среднем один сотрудник может вести до 30 объектов видеонаблюдения за смену.
- Вариативность: например, можно следить только за новыми кассирами или теми сотрудниками магазина, которые подозреваются в мошенничестве.
- Синхронизация видеопотока с кассовыми чеками позволяет увидеть, какой товар не добавлен в чек, и оперативно среагировать.

- Мгновенные оповещения позволяют переключать внимание сотрудников СБ на зоны, в которых происходят *потенциальные* нарушения, с целью их предотвращения.
- Можно отслеживать подозрительного покупателя по «карте магазина».

Недостатки:

- Для осуществления постоянного оперативного мониторинга ритейлеру нужен большой штат сотрудников СБ.
- Если в магазине больше 30 камер, то необходимо увеличивать количество сотрудников на оперативном мониторинге или оставлять какие-то зоны в магазине без контроля.

Оперативный мониторинг не используется в магазинах с небольшим количеством касс и средней или невысокой проходимостью, либо используется только при необходимости (например, для контроля новых и «подозрительных» кассиров).

2. Работа в архивном режиме

В случае Set Prisma программа синхронизирует архив кассовых документов с видеопотоком. Критические события и подозрительные инциденты сотрудники чаще всего просматривают на следующий день.

Чтобы понять, сколько сотрудников СБ нужно для работы в архивном режиме, сначала следует определить регламент и объем просматриваемых инцидентов.

Существует несколько вариантов работы с архивами:

1. Разбор всех без исключения критических событий на кассовой линии.
Используется в отделах СБ, где достаточно сотрудников. Как правило, это крупные ТС, в которых потенциально возможны мошеннические действия и операционные ошибки как кассиров, так и покупателей. Также разбор всех событий делают мониторинговые центры, проводящие аналитику на аутсорсе.
2. Анализируются только инциденты, отобранные ССК.
3. В первую очередь, изучаются инциденты, отобранные ССК в результате срабатывания правил. После этого, при наличии времени анализируются критические события с наложенными фильтрами.

Если в магазинах сети до 10 касс, то оператор может сразу анализировать несколько ТТ.

Полезный совет

Когда финансовые потери магазинов находятся в предельных значениях, то стоит посмотреть архив данных за **большой период** — например, две недели или месяц. Так можно увидеть систематические ошибки кассиров и, если необходимо, провести обучение сотрудников по выявленным ошибкам и нарушениям.

В таблице ниже можно ознакомиться с перечнем событий для отслеживания.

Таблица 1

			Таблица 1
Список кассовых событий Set Retail 10			
			критические события, подлежащие контролю
Приоритет просмотра событий указан от 1 до 3 , где 1 - наиболее важно, 3 -наименее важно			
Номер события	Наименование	Комментарий	Приоритет
1	Начало входа в режим кассира		
2	Отказ доступа в режим кассира		
3	Вход в режим кассира		
4	Начало чека	Используется в правилах и фильтрах	
5	Конец чека	Используется в правилах и фильтрах	
6	Добавление товара в чек	Для отслеживания ручного добавления товара в чек	2
9	Отмена товара в чеке	Для контроля корректности отмен товара	1
12	Изменение количества товара	Используется в правилах и фильтрах	2
15	Изменение цены товара из чека	Используется в правилах и фильтрах	1
18	Удаление товара из чека	Используется в правилах и фильтрах	1
22	Назначение скидки на товар	Используется в фильтрах для контроля скидок - количества, размера скидок, скидок, предоставляемых вручную.	2
25	Аннулирование чека	Используется в правилах и фильтрах	1
31	Продажа по кредитной карте		
32	Отказ в продаже по кредитной карте		
35	Продажа по дисконтной карте	Используется для контроля списания бонусных баллов с карт лояльности.	2
36	Отказ в продаже по дисконтной карте		

Фрагмент таблицы для примера

Операторы отдела просматривают события приоритета 1 и 2 по порядку без сортировки и фиксируют нарушения. В зависимости от регламентов работы торговой сети, приоритет при разборе событий может изменяться с рекомендованного 1 на 2, 3 или наоборот.

Полезный совет

Мы рекомендуем использовать в работе 2-й или 3-й вариант, когда в первую очередь осуществляется аналитика результатов срабатывания заданных сценариев (правил), а потом по возможности оставшихся инцидентов по событиям приложения Set Prisma.

Для оптимизации работы СБ при работе с архивом кассовых инцидентов рекомендуем в первую очередь определить нарушения, которые необходимо выявлять и фиксировать аналитику и оператору в архивном режиме, и их приоритет — см. пример Таблицы 2.

Таблица 2

				Таблица 2
	1 - обязательно к отслеживанию и фиксации всех нарушений,			
	2 - достаточно зафиксировать один случай подобного нарушения			
	3 - фиксировать по возможности			
№	Название нарушения	Описание нарушения	Приоритет	Правило Set Prisma7
ККМ				
10	Аннулирование оплаченного чека	Кассир полностью аннулирует чек после расчета с покупателем. Чек покупателю не выдается. Полученный излишек денежных средств кассир присваивает себе. В магазине образуется недостача товара.	1	Правило "Несанкционированное аннулирование"
11	Аннулирование неоплаченного чека путем перезагрузки кассы	В результате технического сбоя кассовой системы, кассир не может закрыть чек и выдать покупателю. Оплата с покупателя не получена. После перезагрузки ККМ чек аннулируется, товар у покупателя не изымается. В магазине образуется недостача товара.	1	Правило "Несанкционированное аннулирование"
12	Аннулирование оплаченного чека путем перезагрузки кассы	В результате технического сбоя кассовой системы, кассир не может закрыть чек и выдать покупателю. Оплата с покупателя получена. После перезагрузки ККМ чек аннулируется, товар у покупателя не изымается. В магазине образуется недостача товара. Денежный излишек кассир присваивает себе.	1	Правило "Несанкционированное аннулирование"
38	Аннулирование чека в отсутствие администратора	Все критические операции на кассе совершаются под паролем администратора и в присутствии старшего кассира. Самостоятельно производить данную операцию кассиру запрещено.	2	Правило "Несанкционированное аннулирование"
57	Карта/ключ «Сторно» у кассира.	Передача карты/ключа доступа кассиру на самостоятельное проведение операции «Сторно». Отсутствие контроля проведения операции «Сторно».	3	Правило "Ошибка при отмене", "Ошибка при удалении"
64	Превышение времени обслуживания	При необходимости совершить операцию, требующую присутствия старшего сотрудника магазина, ожидание может быть очень длительным, что сказывается на лояльности покупателя, а также приводит к очередям.	3	Фильтр по продолжительности чеков
КСО				
84	Аннулирование неоплаченного чека	Покупатель уходит не оплатив покупку, кассир вынужден аннулировать чек продажи. В магазине образуется недостача товара.	1	Правило "Несанкционированное аннулирование"

Фрагмент таблицы для примера

Всего нам известно более 100 возможных типов нарушений. В таблице 2 мы в качестве примера отобрали только несколько — чтобы показать, что даже в таком широком понятии как «аннулирование чека» есть нюансы. Кассир может осуществить аннулирование как уже оплаченного чека, так и неоплаченного. И действия кассира при аннулировании могут стать экономическим нарушением, а могут — дисциплинарным. Более того, нарушения с другими названиями могут иметь отношение к этой же теме.

Плюс в том, что оператору не нужно ломать голову над формулировками. При фиксации нарушений в Set Prisma автоматически проставляются типы и категории нарушений для дальнейшего построения отчета по нарушениям с разными сортировками — по торговой точке, кассиру, дате совершения нарушения, типам нарушений.

После определения списка нарушений от 1-ого до 3-его приоритета, аналитик СБ согласно колонке «Правило Set Prisma 7» составляет список необходимых фильтров и сценариев, которые будут применены для выявления чеков с потенциальными нарушениями.

После применения сценариев (правил) Set Prisma 7 к архиву кассовых документов получаем для анализа инциденты, в которых возможны нарушения со стороны кассиров или покупателей.

Таблица 3

Таблица 3			
Сравнение количества инцидентов для просмотра — до и после применений правил Set Prisma 7 за 2 недели			
	сеть 1	сеть 2	сеть 3
Общее количество кассовых документов	40 206	24 062	33 862
Общее количество критических событий	15 707	10 058	12 734
Количество срабатываний правил Set Prisma 7	4 219	477	1 253

В таблице 3 приведены примеры трёх разных торговых сетей — сравниваются количество кассовых документов, количество критических событий и инцидентов для просмотра после применений правил Set Prisma за 2-недельный срок.

Наглядно видно, насколько сокращается объём работы для оператора.

Часть 2. Распределение ролей и обязанностей сотрудников службы безопасности при использовании систем событийного контроля

В Set Prisma 7 есть типовые роли сотрудников отдела службы безопасности ритейлера с разными правами и функциями системы: Руководитель, Аналитик, Оператор.

Руководитель определяет приоритеты по торговой сети по статистическим данным, задает направление для работы. Далее аналитик формирует конкретные задачи для оператора с использованием правил, фильтров, запросов для просмотра конкретных нарушений, мониторинга конкретных кассиров или проблемных магазинов.

Распределение функций в СККО. Пример



Руководитель
Выявляет проблемный магазин с повышенным процентом сторнирования товара



Аналитик
Даёт задание на мониторинг сторнирования товара за наличный расчет



Оператор
Фиксирует мошеннические действия кассира

Роль «Руководитель»

У роли «Руководитель» есть доступ к «Режиму руководителя», в котором доступны статистические данные торговой сети как по отдельным магазинам, так и по всей сети в целом. Видны результаты работы аналитиков по различным параметрам. Опираясь на статистические данные, Руководитель может поставить задачу Аналитике на дополнительный мониторинг магазина или кассира.

Что видит «Руководитель»:

- общее количество нарушений и сумму по всей сети за выбранный период,
- нарушения по каждому магазину в отдельности — с разбивкой сумм ущерба по видам нарушений,
- количество критических событий по магазинам всей торговой сети в сравнении, за выбранный период.

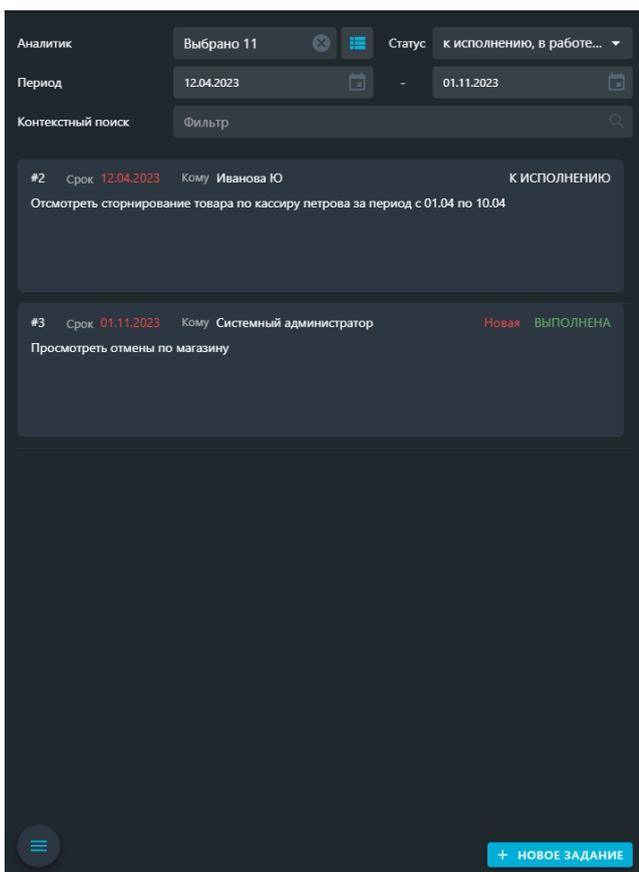
Эти данные помогут менеджменту понять, на какие торговые точки нужно обратить больше внимания, какие потенциальные нарушения аналитики и операторы должны разбирать в первую очередь.

Руководителю доступна аналитика эффективности работы сотрудников СБ:

- общее количество инцидентов¹, сформированных системой и рекомендуемых для просмотра,
- количество проанализированных/обработанных инцидентов,
- количество подтвержденных нарушений по ним,
- зафиксированная сумма нарушений с разбивкой ущерба — ущерб магазину или обсчет покупателя.

Set Prisma 7 рассчитывает эффективность работы аналитика как количество зафиксированных нарушений к количеству обработанных им инцидентов.

При анализе статистических данных «Руководитель» может поставить задачу сотруднику на просмотр конкретных событий, сроками выполнения и промежуточными итогами (см. скриншот ниже).



¹ инцидент — ситуация, когда сработал один из алгоритмов поиска нарушений в системе.

Роль «Аналитик»

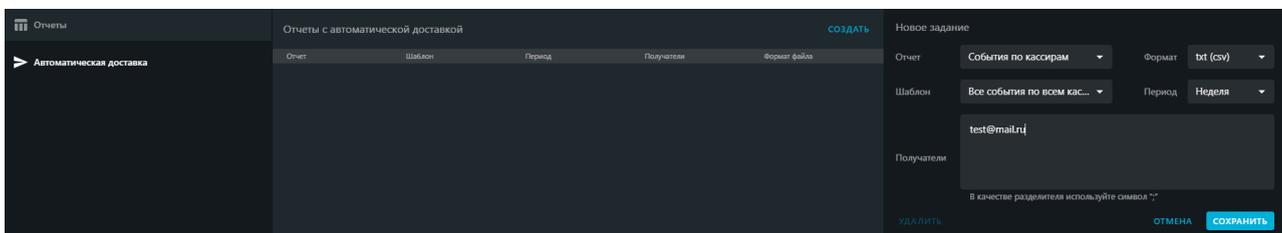
В структуре службы безопасности должность аналитика — это промежуточное звено между руководителем и оператором. Аналитик, как и операторы, должен просматривать инциденты, фиксировать нарушения. Но, так как это опытный и квалифицированный сотрудник, у него есть дополнительные привилегии. Сотрудник с ролью «Аналитик» должен разбираться в формах мошенничества кассиров и иметь высокую квалификацию, которая позволит быстро находить нарушения.

В Set Prisma 7 есть роль «Аналитик», отражающая эту должность в иерархии СБ.

«Аналитик» может **настраивать правила**, учитывая регламент работы кассиров и помощников на острове самообслуживания. Может **создавать постоянные фильтры** для поиска конкретных нарушений.

Что еще доступно роли «Аналитик»:

- **Создание новых типов** нарушений или удаление ненужных.
- **Создание чек-листов для оператора.** Чек-листы можно создавать для выполнения периодически возникающих (ежедневно, раз в неделю и т.д.) однотипных задач, а также для выполнения разовых заданий (например, контроль выкладки, позднего открытия, раннего закрытия торговой точки по всей торговой сети и т.д.).
- **Формирование отчетов** по магазинам и выгрузка в .txt и .xlsx форматах. Файлы дальше можно использовать для загрузки в стороннюю базу или табличные редакторы.
- «Аналитик» создает **задания на автоматическую рассылку отчетов** заинтересованным сотрудникам с нужной периодичностью.



- **Расстановка приоритетов для оператора** — какие результаты срабатывания правил **нужно просматривать в первую очередь**. Например, сначала смотреть правила, которые помогают выявлять мошенничество кассиров (несанкционированное аннулирование чека, ошибки при отменах и пр.), а во вторую очередь — правила, которые показывают операционные ошибки.
- Аналитику, в отличие от оператора, доступна функция **удаления зафиксированных нарушений**.
- При фиксации мошеннических действий кассиров аналитик **уведомляет руководителя СБ об экономических нарушениях** непосредственно из приложения Set Prisma 7.
- При обнаружении мошеннических действий со стороны покупателя с использованием банковской карты или карты лояльности **вносит карту покупателя в «Черный список карт»** и регулярно просматривает чеки из списка на предмет нарушений.
- Аналитик работает по назначенным ему задачам в Set Prisma 7 от руководителя СБ.

Роль «Оператор»

Роль «Оператор» в Set Prisma 7 включает в себя **выполнение назначенных задач от руководителя СБ** по приоритетным событиям/инцидентам/правилам в указанных магазинах торговой сети.

Оператор **работает по чек-листам**, созданным аналитиком, без возможности изменения формулировок и шагов. Также он **анализирует инциденты по правилам и фильтрам**, созданным аналитиками. Анализ инцидентов по правилам осуществляется в том порядке, который определил аналитик или руководитель СБ.

Оператор может искать кассовые документы по различным запросам, в зависимости от поставленных ему задач:

- даты, кассиры, кассы;
- номер документа, тип документа, тип оплаты;
- заданная сумма чека, количество товарных позиций, стоимость товарных позиций;
- заданные сценарии, кассовые события, товары, карты лояльности, банковские карты и тд.

Оператор **просматривает инциденты и фиксирует нарушения** кассовой дисциплины. Если к нарушению требуется видеофиксация, **он записывает видеоролик** и прикладывает к отчету. Оператор не может удалять зафиксированные нарушения, это привилегия Аналитика.

Оператор вносит карту лояльности или банковскую карту покупателя в «Черный список карт» и регулярно просматривает чеки из списка на предмет нарушений. **Формирует отчеты по нарушениям, событиям, картам, чекам, товарам**, если они необходимы для аналитики магазина.

Исходя из нашего опыта, схема Руководитель-Аналитик-Оператор есть в крупных торговых сетях (свыше 30-50 магазинов). В небольших сетях есть Руководитель+Аналитик или Руководитель+Оператор, в этом случае руководитель совмещает функции аналитика.

Часть 3. КРІ аналитиков и операторов в системе событийного контроля

Мы обсудили 3 роли сотрудников в СККО. Теперь на примере Set Prisma 7 рассмотрим, как измеряется эффективность работы аналитиков и операторов.

Эффективность работы аналитиков и операторов

Эффективность работы аналитиков и операторов складывается из суммы ущерба зафиксированных нарушений и количества обработанных инцидентов, то есть подтвержденных или отклоненных нарушений за рабочую смену.

Мы предлагаем оценивать эффективность аналитиков и операторов по нескольким параметрам — сумма ущерба, количество обработанных и зафиксированных нарушений, тип зафиксированных нарушений.

Оценка работы

В Set Prisma 7 быстро оценить работу персонала можно с помощью отчета по работе аналитика. В приложении есть сводка по эффективности работы всего отдела за выбранный период как в разрезе учетных записей аналитиков и операторов, так и в разрезе магазинов.



Нормы просмотра инцидентов

Рекомендованное количество для просмотра инцидентов за 8-часовую смену аналитиков и операторов — не менее 800 чеков.

- Сотрудникам на испытательном сроке рекомендуется установить норму просмотра в 500 инцидентов за смену.
- Норма для сотрудников с опытом работы более 1 года — около 900 инцидентов за смену. Исключение составляют аналитики и операторы в DIY-сетях: они могут просматривать в районе 600 инцидентов за 8-часовую смену.

Норма просмотра инцидентов может быть снижена, если аналитику или оператору нужно по каким-либо причинам записывать видео инцидентов.

Нормы фиксации нарушений Set Prisma 7

По статистике CSI, в каждом 80—100-м чеке есть нарушения. Соответственно, при просмотре 800 инцидентов за смену оператор или аналитик должен фиксировать минимум 8-10 нарушений.

В Таблице 4 приведены реальные значения эффективности обработки инцидентов с использованием правил Set Prisma 7 на примере одного из магазинов, в котором 4 кассы с кассирами и 4 кассы самообслуживания, за 2 недели. Но по нашему опыту, эти значения соответствуют средним показателям торговых сетей, с которыми мы работаем.

Разбивка сделана по количеству инцидентов с вычислением эффективности срабатывания правил Set Prisma. За 2 недели выявлено 1479 инцидентов на обычных кассах и 1091 на КСО.

Мы видим, что у разных правил разная эффективность. Аналитик (или оператор) должен фиксировать количество нарушений в пределах указанных значений. Если эффективность обработки инцидентов у аналитика ниже указанных значений, рекомендуется скорректировать параметры правил.

	Наименование шаблона	Количество срабатываний правил	Количество подтвержденных нарушений	Эффективность правила
ККМ				
1	Аннулирование документа	138	2	1%
2	Двойная продажа весового товара	40	4	10%
3	Малый вес до 0,1 (Контроль веса)	63	6	10%
4	Пересчет кассы	280	12	4%
5	Применение карты покупателя	105	3	3%
6	Ошибка ручного ввода весового товара	11	2	18%
7	Пропуск товара при сканировании вне чека	141	22	16%
8	Уменьшение количества	2	1	50%
9	Отбивка малых сумм	89	1	1%
10	Единичная продажа группового товара	9	1	11%
11	Удаление товара	73	3	4%
12	Отмена товара	75	3	4%
13	Ошибочное двойное сканирование	152	4	3%
14	Отмена всех товаров с последующим добавлением в тот же чек	65	3	5%
15	Ошибка при удалении позиции	73	5	7%
16	Двойное изменение количества весового товара	0		
17	Контроль последних чеков в смене	15	1	7%
18	Обсчет покупателя ошибочным вводом двузначного количества	65	1	2%
19	Пользовательский сценарий (Два удаления в одном чеке)	10	1	10%
20	Возврат на другую карту	2		0%
21	Возврат без чека продажи	69	1	1%
22	Возврат и продажа товаров со скидкой	2		0%
	ИТОГО:	1479	76	5%

	КСО	4 киоска		
23	Пропуск товара при сканировании вне чека на КСО	15	6	40,00%
24	Единичная продажа группового товара на КСО	2	1	50,00%
25	Сбор товаров на КСО без оплаты с аннулированием чека	331	4	1,21%
26	Пропуск товара при отказе на КСО	306	26	8,50%
27	Двойная продажа весового товара	13	2	15,38%
28	Малый вес до 0,1 (Контроль веса)	38	4	10,53%
29	Ошибка при удалении позиции	2	1	50,00%
30	Ошибочное двойное сканирование	122	4	3,28%
31	Применение карты покупателя	62	1	1,61%
32	Применение карты из черного списка	15	1	6,67%
33	Отбивка малых сумм	62	1	1,61%
34	Ошибка при неподтверждении возраста	1		0,00%
35	Ошибочное подтверждение удаления при подтверждении возраста"	39	1	2,56%
36	Уменьшение количества	62	1	1,61%
37	Задержка при оформлении чека	12	1	8,33%
38	Два удаления в чеке	9	1	11,11%
	ИТОГО:	1091	55	5,04%

Отчетность аналитиков и операторов

Аналитики и операторы должны отчитываться по результатам работы. В Set Prisma 7 отчет по выявленным нарушениям ежемесячно предоставляется директору СБ.

Отчет содержит:

- зафиксированные нарушения кассовой дисциплины, в т.ч. видео нарушений за указанный период по магазинам, с суммой ущерба по конкретным кассирам.
- сводные таблицы с разбивкой по типам и категориям нарушений.

Ежемесячно руководитель выгружает детализированный отчет по нарушениям по всей торговой сети. Может сравнивать отчеты по месяцам, видеть динамику.

В сводном отчете легко увидеть «топ» нарушений, обнаружить «проблемных» кассиров. Далее можно провести обучение сотрудников либо поставить отдельных сотрудников на мониторинг.

Руководитель может видеть количество прошедших дней с последней проверки критических событий в конкретном магазине (аннулирование, сторнирование товара и пр.) — и выбрать магазины для оперативной проверки.

Норма активного времени в Set Prisma 7

Руководителю доступна информация по активному времени работы аналитика или оператора в Set Prisma 7. Согласно сформированному отчету активного рабочего времени можно определить реальную продуктивность сотрудников, выявить самых мотивированных и деструктивных. Собранная в системе статистика поможет принять соответствующие меры, ведущие к повышению эффективности отдела.

Часть 4. Дополнительные возможности Set Prisma 7

Отчет «Расширенная статистика»

Для удобства работы мы рекомендуем аналитикам торговых сетей использовать отчет «Расширенная статистика».

Магазин / Кассир	КРИТЕРИИ ПО КАССИРАМ				КРИТЕРИИ ПО ДАТАМ				ТОВАРЫ ПО КАССИРАМ				ТОВАРЫ ПО ДАТАМ			
	Все аннулирование чеки	Количество	Доля от завершенных	Сумма	Доля от суммы реализации	Все удаления товара	Количество	Доля от общего количества...	Сумма	Доля от суммы реализации	Все отмены товара	Количество	Доля от общего количеств...	Сумма	Доля от суммы реализации	
> 27 Демо магазин		12	0.12%	2 027	0.05%		67	0.10%	24 653	0.65%		495	0.75%	45 877	1.22%	
72 Магазин 72		0	0.00%	0	0.00%		0	0.00%	0	0.00%		0	0.00%	0	0.00%	
1053 Магазин-1053		0	0.00%	0	0.00%		0	0.00%	0	0.00%		0	0.00%	0	0.00%	
1061 Магазин-1061		0	0.00%	0	0.00%		0	0.00%	0	0.00%		0	0.00%	0	0.00%	

Отчет представляет статистику отклонений по разным параметрам. По отчету легко определить проблемный магазин торговой сети, в котором есть отклонения по количеству и суммам критических операций, а, развернув отчет на уровень ниже, можно выявить проблемных кассиров.

Отчет повышает эффективность работы аналитика за счет:

- Фокуса на проблемных магазинах и кассирах,
- Снижения количества инцидентов, обязательных к просмотру.

После формирования отчета по торговой сети аналитиком выделяется «проблемный» магазин как в разрезе критических кассовых событий (аннулирование чеков, возвраты, сторнирование товара и пр.), так и сработавших правил Set Prisma 7 — ввод товара с малым весом, частое применение дисконтных карт, обсчеты покупателей и т.д.

В отчете выводятся цифры по количеству критических кассовых событий и результаты сработавших правил приложения, а также процентное соотношение критических событий к общему количеству чеков, и сумма по критическим событиям и/или правилам.

Например, при выборе события «аннулирование чека» в результате выборки будет сумма аннулированных чеков. При выборе правила «Пропуск товара при сканировании вне чека» — сумма не пробитых в чеке и соответственно не оплаченных товаров.

Магазин / Кассир	КРИТЕРИИ ПО КАССИРАМ				КРИТЕРИИ ПО ДАТАМ				ТОВАРЫ ПО КАССИРАМ				ТОВАРЫ ПО ДАТАМ			
	Все аннулирование чеки	Количество	Доля от завершенных	Сумма	Доля от суммы реализации	Все удаления товара	Количество	Доля от общего количеств...	Сумма	Доля от суммы реализации	Все отмены товара	Количество	Доля от общего количеств...	Сумма	Доля от суммы реализации	
27 Демо магазин		12	0,12%	2 027	0,05%		67	0,10%	24 653	0,65%		495	0,75%	45 877	1,22%	
Адм_Сергеева С.В.		8	11,94%	1 226	3,75%		23	4,37%	1 610	4,93%		9	1,71%	835	2,55%	
Адм_Сергеева С.В.		4	6,25%	801	3,08%		40	8,21%	22 674	87,30%		16	3,29%	1 222	4,70%	
Антонова И.П.		0	0,00%	0	0,00%		0	0,00%	0	0,00%		14	0,57%	715	0,55%	
Высокос Л.В.		0	0,00%	0	0,00%		0	0,00%	0	0,00%		105	0,56%	8 283	0,80%	
Зибанов Н.Н.		0	0,00%	0	0,00%		0	0,00%	0	0,00%		1	1,20%	170	4,36%	
Осюхин М.И.		0	0,00%	0	0,00%		0	0,00%	0	0,00%		8	2,94%	585	4,00%	

После определения «проблемного» магазина можно перейти на уровень ниже и определить «проблемного» кассира. Далее аналитик может выполнить переход одним кликом из отчета в архивный режим, просматривать инциденты, фиксировать нарушения.

Мы рекомендуем применять отчет для поиска потерь по результатам инвентаризации и для определения приоритетности магазинов и кассиров для мониторинга.

Бонус. Если ритейлер передает аналитику на аутсорс — как лучше строить работу и как должна выглядеть отчетность подрядчика?

Альтернативный вариант получения аналитики — это использование услуг ситуационных центров по проведению аналитики в торговых точках. Предлагаем вам бонусный материал, в котором мы приводим рекомендованные требования к аналитическим отчетам таких мониторинговых центров.



Скачайте памятку (pdf), перейдя по [ссылке](#)

Если у вас есть вопросы по контролю и аналитике кассовых операций — всегда рады ответить, обращайтесь:

e-commerce@crystals.ru

Команда Set Prisma компании CSI