

# CSI

## Проекты CSI

Истории успеха ритейлеров  
в цифрах



# Список проектов

Казахстанский ритейлер SMALL & Skif повысил эффективность кассовых решений.....	2
Кассы самообслуживания во флагманских магазинах A-Store.....	5
Какие ИТ-решения и кассовый софт предлагает METRO своим франчайзи в Казахстане.....	7
Розничная сеть Greenwich: загрузка касс самообслуживания до 81% в часы пик подтвердила их эффективность.....	10
Бесперебойная работа касс и взрывной рост сети. Как совместить? Опыт узбекистанской сети HAVAS.....	13
Таджикистанский ритейлер «Амид» перешел на Set Retail и повысил надежность касс.....	16
Как узбекистанская сеть OLMA высвободила 30% ресурсов ИТ-отдела.....	19
Модернизация Fix Price: 13300 касс под управлением 1 сервера.....	22
Как «ВинЛаб» запустил одну из лучших программ лояльности.....	25
+10% к среднему чеку: как сеть зоомагазинов перевела покупателей с дисконтной программы лояльности на бонусную.....	30
«Декатлон»: автоматизация магазинов и первые кассы самообслуживания в фэшн-сегменте, 2020 г. ....	34
Эффективное управление кассами сети пивных магазинов «Лит.ра».....	37
Дальневосточная сеть «Реми» усилила контроль кассовой линии с Set Prisma.....	40
Клиенты CSI.....	42
О компании CSI.....	43
О компании ПРОСИСТЕМЫ.....	44

# 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.

**ПРОСИСТЕМЫ** совместно с CSI осуществляют расширенную поддержку проекта, обеспечивая гарантии работы кассовой зоны.

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.

Осень — зима 2021 г.

Подготовка к проекту, пилот Set Retail

Зима — лето 2022 г.

Тираж решений

Лето — зима 2022 г.

Обновление касс самообслуживания





# 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



# Какие ИТ-решения и кассовый софт предлагает METRO своим франчайзи в Казахстане

Сеть магазинов MyMart — франчайзинговая программа компании METRO в Казахстане. Развитием сети занимаются партнёры франшизы. Предлагая предпринимателям готовую бизнес-модель, METRO обеспечивает своих франчайзи пакетом всесторонней поддержки — в том числе, комплексным ИТ-решением для обеспечения процессов розничной сети. Оно включает в себя торгово-кассовое оборудование и ПО.

Установленное ПО  
и оборудование



Set Retail 10

# Задача



Первые годы магазины MyMart открывались на другом кассовом софте, но в 2021 году с началом активного развития сети было решено остановиться на Set Retail в качестве стандарта кассового ПО.

- Это позволило сократить количество технических сбоев и свести к минимуму остановку магазинов.
- Значительно снизилось время и трудозатраты на ИТ-поддержку магазинов за счет возможности централизованного обновления системы, широкой готовой функциональности и стабильности, подтвержденной другими проектами.

С запуском магазинов MyMart в Астане в декабре 2023 года METRO окончательно закрепила набор рекомендованных систем, которые позволяют быстро запустить торговую точку и гарантируют стабильную поддержку продаж.

**Работами по установке оборудования, внедрением ПО и дальнейшей поддержкой ИТ-решений занимается компания ПРОСИСТЕМЫ.**



Астана,  
Алматы



46  
магазинов



Формат:  
у дома



# Результат



- METRO помогает с предоставлением нового IT-оборудования — кассовым, принтерами, весами. Магазины MyMart оборудуются сенсорными кассами.
- Онлайн-фискализацию при продажах обеспечивает «Программный фискализатор 3.0.1».
- Для учётных и торговых процессов франчайзи предлагается решение 1С. В качестве кассового ПО ритейлер выбрал Set Retail. Set Retail управляет всеми видами касс, включая кассы самообслуживания. Есть всё необходимое для работы магазинов с Kaspi и Halyk Bank, для подключения практически любых внешних сервисов и систем.

## **Роза Мухаметкаирова, менеджер отдела франшизы METRO:**

*«Выбирая софт и оборудование из списка рекомендаций METRO, партнёры франшизы не только приобретают их на особых выгодных условиях, но и получают быстрое внедрение под ключ. Решения надёжные, позволяют не тратить время на базовые ИТ-задачи, а сосредоточиться сразу на вопросах развития бизнеса и получения прибыли».*



# 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 выбирают ~20% покупателей.
- Незавершенных или отмененных покупок стало в 4 раза меньше, чем в начале.
- Загрузка\* 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.

\* 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».*



# Бесперебойная работа касс и взрывной рост сети. Как совместить? Опыт узбекистанской сети HAVAS

HAVAS первым из узбекских ритейлеров выбрал кассовое решение Set Retail в 2020 году.

Установленное ПО  
и оборудование



Set Retail 10



Set ESB

# Задача



## Предпосылки

Предыдущий кассовый софт не успевал за скоростью развития сети и перестал отвечать требованиям бизнеса.

## Проект с CSI

HAVAS первым из узбекских ритейлеров выбрал кассовое решение Set Retail — это было в 2020 году, в сети тогда было 122 магазина.

- Пилотный проект был полностью реализован всего за 3 недели.
- Установили Set Retail и подключили Semurg KKT к онлайн-фискализации
- Кассовое оборудование не обновляли: в магазинах установлены современные тач-кассы.
- Интеграцию с ERP системой 1С ИТ-специалисты Havas сделали самостоятельно за 2 недели по документации CSI.



Узбекистан



320+  
магазинов



650+  
касс



Формат:  
Дискаунтер



# Результаты и преимущества

- **Удобный интерфейс:** новые кассиры меньше ошибаются.
- **Прогнозируемое масштабирование:** примеры инсталляций на 10 000 касс на одном сервере.
- **Зрелое решение с адаптацией под рынок:** CSI поддерживает все изменения в законодательстве Узбекистана.
- Компания снизила риски при владении продуктом.

## После открытия 200 маркетов компания обновила подход:

- К управлению и мониторингу. Zabbix и Graphana/Loki для отслеживания/сбора инцидентов и мониторинга.
- К автоматизации. 90% задач кассовых инженеров автоматизировано!
- К открытиям. Унификация оборудования, KPI для инженеров, личная ответственность сотрудников ИТ, регламенты работы со смежными службами. 20 маркетов за 2 недели.
- Стали использовать Set ESB — сервис для централизованного обмена данными между информационными системами Navas и кассовой системой Set Retail.

## Преимущества Set Retail для Navas

- Linux
- Простой интерфейс для кассира, нацеленность на скорость продаж
- Хорошая панель администрирования
- Хорошая документация
- Открытая СУБД
- Хороший технический менеджер (Единая точка обращений)

### Антон Ильганаев

Buyursin Solutions  
anton.ilganaev@bsolutions.uz

[bsolutions.uz](https://bsolutions.uz)



# Таджикистанский ритейлер «Амид» перешел на Set Retail и повысил надежность касс

«Амид» — один из лидеров таджикистанского продуктового ритейла. Большинство супермаркетов сети расположено в Худжанде, втором по населению городе страны. Магазины предлагают готовые блюда, выпечку, полуфабрикаты, сезонные продукты. «Амид» активно **развивает ИТ-инфраструктуру** для повышения качества обслуживания покупателей. В 2022 году ритейлер установил на кассы своих магазинов **новую систему**.

Установленное ПО  
и оборудование



Set Retail 10

# Задача

АМИД

Раньше главной проблемой было отсутствие централизации касс и их подверженность отказам.

В инфраструктуре был один справочник 1С, при этом в каждом магазине работали отдельные товарные базы, и кассы обращались только ним. Но если главная касса с мастер-базой отключалась и теряла связь, то весь магазин — а некоторые точки имеют по 10 касс — прекращал работу. Кроме того, инженерам приходилось отдельно настраивать каждую кассу. Эти факторы серьезно влияли на издержки и качество обслуживания клиентов.

При поддержке CSI «Амид» начал переводить все свои магазины — к 2024 году их было 8 — на Set Retail 10.



Таджикистан



открыты  
с 2005 года



# Результат

АМИД

- **Стабильная работа и меньше издержек**

Кассы централизованы и отказоустойчивы. Не зависят от товарных мастер-баз в супермаркетах и не отключаются по «цепной реакции» при аварии. Все работает через центральный сервер: он управляет каждым кассовым узлом, обеспечивает обмен информацией и чеками с товарным справочником 1С.

Инженерам проще обслуживать инфраструктуру. Ремонт и установка обновлений проводится на главном сервере.

- **Улучшение обслуживания покупателей**

Удалось ускорить обслуживание и улучшить покупательский опыт. Раньше на втором экране кассира отображался интерфейс кассира. Теперь там только нужный покупателю контент — просканированные позиции и акции.

- **Быстрое развитие торговой сети**

Обновление касс для «Амид» — это не только решение проблем, но и возможность роста. Сеть может проще открывать новые точки. Set Retail 10 со всеми коробочными решениями и дополнениями можно подключить на любой новой кассе.

В ближайшее время «Амид» планирует автоматизировать прием платежей по QR-кодам. Рассматривается внедрение других продуктов CSI.





## Как узбекистанская сеть OLMA высвободила 30% ресурсов ИТ-отдела

Узбекистанский ритейлер Halq Retail, развивающий сеть магазинов OLMA, за два месяца **обновил кассовую систему**. Новое решение Set Retail помогло ускорить работу кассиров и высвободить **30% ресурсов** ИТ-персонала, перенаправив их на стратегические задачи.

Установленное ПО  
и оборудование



Set Retail 10

# Задача



Ритейлер много времени тратил на обновления и тиражирование установленной кассовой системы, задействовал внутренних и внештатных специалистов для её обслуживания, обновления под требования бизнеса и законодательства.

## Необходимо было современное решение для автоматизации торговли:

- с централизованным управлением, понятное и простое в администрировании;
- с возможностью легко и быстро адаптировать под требования растущего бизнеса и изменения законов;
- быстрое, с удобным интерфейсом для кассиров;
- с техподдержкой в Узбекистане.

### Коммерческий директор Xalq Retail Александр Зайцев:

*«Мы увидели, что Set Retail активно развивается на национальном рынке, решение успешно используют торговые сети из топ-5 ритейлеров Узбекистана. Также одним из решающих факторов при выборе системы стало наличие местной техподдержки: партнёр CSI компания Soft Business Group находится в Ташкенте и оперативно реагирует на наши запросы»*



Ташкент,  
Узбекистан



22  
магазина



44  
кассы



# Результат



- **Высвободили 30% ресурсов ИТ-специалистов**

Set Retail 10 централизованно управляет всеми кассами в магазинах сети. У решения простой интерфейс. Благодаря этому упростилось администрирование системы — Xalq Retail высвободил 30% ресурсов ИТ-специалистов, перенаправив их на более важные задачи, связанные с развитием торговой сети.

- **Законодательные изменения — от ИТ-подрядчика**

Законодательство в Узбекистане динамично меняется: Xalq Retail необходима серьезная поддержка в этом вопросе. Ритейлер вовремя получает от CSI любые обновления под новые требования не только бизнеса, но и законодательства, в том числе связанные с изменением налоговых ставок и правил маркировки.

- **Решение вопросов силами местной техподдержки**

За техподдержку Xalq Retail отвечает Soft Business Group — партнёр CSI в Узбекистане. Специалисты SBG всегда на связи с ритейлером и оперативно решают все вопросы.

- **Обслуживание покупателей ускорилось**

Быстрая и стабильная работа Set Retail 10 позволила ускорить работу кассиров и обслуживание покупателей. Кассиры отметили простой и дружелюбный интерфейс системы: в OLMA сенсорные кассы, для основных действий достаточно трёх кнопок. Обучение пользователя занимает 30 минут.

### Коммерческий директор Xalq Retail

#### Александр Зайцев:

*«Решение Set Retail 10 очень продуманное и реально помогает ускорить обслуживание покупателей, что способствует уменьшению очередей. Скорость работы кассиров актуальна всегда — в наших магазинах по 2 кассы и в часы пик много покупателей. Кассы работают стабильно и без сбоев»*

Январь 2023 г.  
Тестирование на стендах

Февраль 2023 г.  
Пилотное внедрение

Апрель 2023 г.  
Перестраивание инфраструктуры

Май 2023 г.  
Тираж Set Retail 10





Присутствует  
в странах СНГ

# Модернизация Fix Price: 13300 касс под управлением 1 сервера

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.

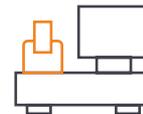
Установленное ПО  
и оборудование



Set Retail 10



Set Kit



POS-системы CSI

# 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





Победитель

Конкурса IT-проектов  
Global CIO

«Проект года»

2023

## Запуск бонусно-накопительной программы лояльности ритейлера с 1500 магазинами и системы персонализации в омниканальной среде

В 2023 году розничная сеть «ВинЛаб» подвела итоги масштабного развития своей программы лояльности — ритейлер запустил **бонусно-накопительную программу лояльности**, обеспечил её персонализацию и омниканальность.

По данным исследования INFOLine за декабрь 2023, программа WinClub сети «ВинЛаб» снова признана **одной из лучших программ лояльности**.

Установленное ПО  
и оборудование



Set Retail 10



Set Loyalty



Set Omni

# Задача

Общей задачей проекта было наладить персонализированную коммуникацию торговой сети с покупателями и получить возможность предоставлять каждому наиболее релевантные предложения.

**Цели проекта:** улучшение эффективности маркетинговых коммуникаций, актуализация клиентского профиля, моделирование клиентского опыта, реализация приоритетного высокомаржинального ассортимента, быстрое действие.

**Финансовые цели проекта:** повышение трафика постоянных клиентов, повышение доли чеков с применением бонусно-накопительной программы лояльности, повышение среднего чека участника программы, повышение продаж приоритетных брендов ритейлера и материнской компании Novabev Group.

**С точки зрения ИТ:** необходимо было вписать новые сервисы (накопительная программа лояльности, персонализация, сегментация) в существующий ИТ-ландшафт, что требовало серьезных разработок и модернизации.



**1600**  
магазинов



**7 000 000**  
зарегистрированных  
в программе лояльности клиентов

# Результат

В контуре — несколько сложных информационных систем, обеспечивающих управление клиентской лояльностью в омниканальной среде, в отличие от принятого подхода, когда управление лояльностью сосредоточено в одной ИС.

Кассы «ВинЛаб» работают на **Set Retail** со дня открытия первых магазинов. **Set Loyalty** — в качестве процессингов системы лояльности. **Set Omni** — для обеспечения омниканальных условий лояльности во всех каналах.

- **Большое количество участников** и проектных команд.
- **Сложная интеграция** большого количества ИС.
- **Высоконагруженный проект**, обеспечивающий работу во всех часовых поясах.
- **Трудозатраты** – 6400 человеко-часов.

## Какое использовали ПО?



### Set Loyalty

Создание предложений для каждого клиентского сегмента, повышение консистентности клиентских данных.



### Set Omni

Обеспечение «бесшовности» в запуске омниканальных акций, апробация механик и предложений в тестовых каналах.



### Е-Commerce-платформа:

Витрина для клиента, основной клиентский «хаб» (личный кабинет, коммуникация).



### Платформа таргетинга и персонализации клиентов:

Мастер-система для создания клиентских сегментов, в т.ч. статусов программы лояльности.

# Результаты по части ИТ



- Со стороны проектного офиса «ВинЛаб» стояли Product Owner системы лояльности, директор по маркетингу и директор по ИТ.
- В проекте принимали участие 4 команды разработки: внутренняя, команда CSI, команда «Новардис», AWG (мобильные приложения). Команды, обеспечивающие трансляцию системы лояльности на E-som-витрины – AWG и «Новардис».
- Реализовано 60+ дополнительных интеграций и 20+ новых сервисов.
- Проведен рефакторинг витрин и оптимизированы работы бэк-систем, внесены изменения на всем цикле продажи: от витрины до торгового магазина и печати ценников.
- Дополнительно выделены метрики для мониторинга поддержкой
- Запущено отдельное подразделение по сопровождению программы лояльности на основании и принципах продуктового подхода.
- Поднят уровень цифровой зрелости как маркетинга, так и ИТ.



# Результаты запуска бонусно-накопительной программы лояльности



## За один год в рамках проекта ритейлер:

- Перешел с дисконта и простых скидков по карте к уникальной программе лояльности WinClub и системе персонализации в омниканальной среде, сохранив все преимущества дисконтной программы.
- Получил возможность создания персональных и омниканальных акций с индивидуальными предложениями и балльными механиками.
- Программа предполагает накопление бонусов — и оплату ими до 70% стоимости покупки. Программа уровневая: статусы, привилегии. Работает во всех каналах: сайт, мобильное приложение, кассы магазинов.
- Отказался от пластиковых карт и бумажных анкет. Расширил каналы регистрации (сайт, кассы, «Кошелек», мобильное приложение).
- Внедрил процессинг подарочных сертификатов.

## В цифрах:

Маржинальная доходность товаров-участников программы

**на 3 пп. выше,**  
чем в целом  
у ассортимента сети

Частота посещений клиентами-участниками программы

**на 11% выше,**  
чем в целом  
по сети

Рост омниканального NPS\*:  
**на 3 пп**

Рост CRR\*\*:  
**на 6 пп**

\*NPS – Net Promoter Score, индекс потребительской лояльности;

\*\*CRR – Customer Retention Rate, коэффициент удержания клиентов.

# Зоомагазины

## +10% к среднему чеку: как сеть зоомагазинов перевела покупателей с дисконтной программы лояльности на бонусную

Компания решила усовершенствовать свою программу лояльности — в частности, вместо дисконтных карт предложить покупателям бонусную систему. Решили установить **CDP-платформу**, которая предоставит отделу маркетинга эту и другие возможности. Подключили первый специализированный модуль Set Loyalty для работы с покупателями — и запустили проект.

Установленное ПО  
и оборудование



Set Loyalty

### Задача № 1

**Актуализация базы. Для работы бонусной системы и идентификации покупателей на кассах не хватало анкетных данных.**

К старту бонусной программы ритейлер запустил лендинг — с правилами работы с бонусами и двумя онлайн-формами:

1 — для уже зарегистрированных покупателей: после авторизации по своей дисконтной карте можно заполнить недостающие данные в анкете.

2 — для тех, кто хочет присоединиться к программе лояльности. Эта онлайн-форма была сгенерирована в Set Loyalty.

### Задача № 2

**Проинформировать покупателей о новых правилах через разные каналы, обеспечить максимальный охват.**

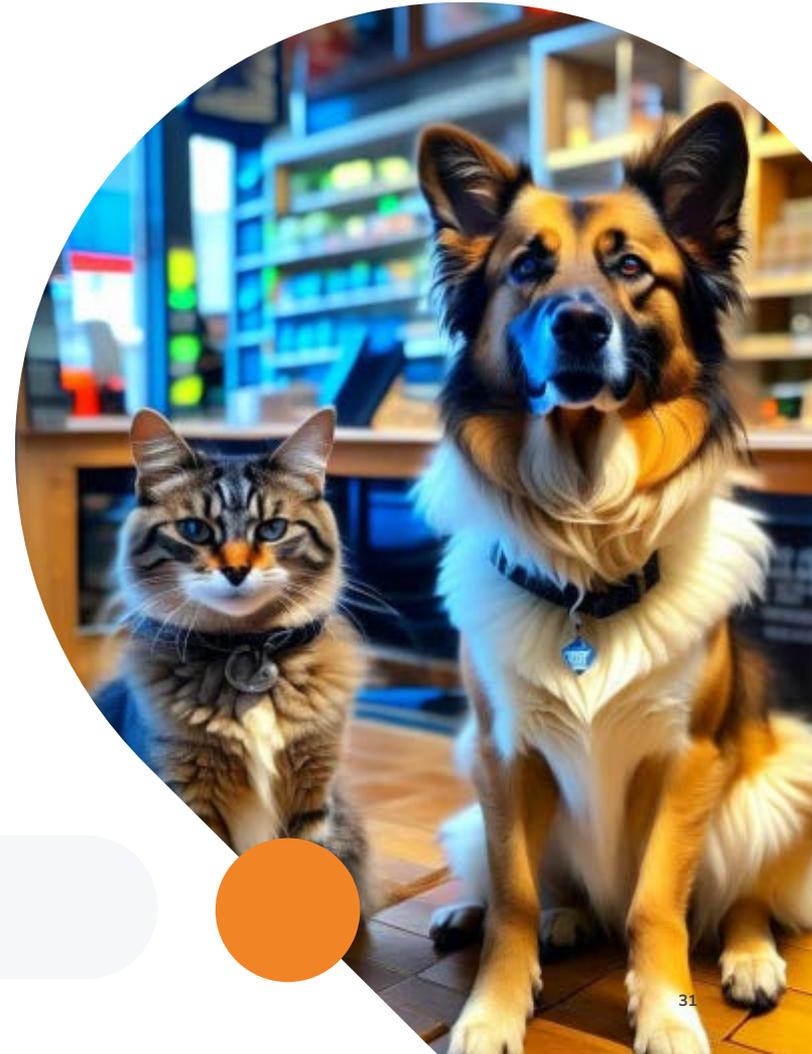
Запустили масштабную рекламную акцию. Все материалы содержали QR-код со ссылкой на лендинг. Самым эффективным источником посещения сайта ПЛ стали листовки на кассах – 46%.



70  
магазинов



товары  
для животных



### Задача № 3

Донести до покупателей ценности новой программы, снять возражения любителей дисконта.

Преимущества новой программы маркетологи отработывали вместе с отделом обучения, писали скрипты для кассиров по работе с новой программой и по работе с возражениями. Поясняли преимущества: не нужно носить карту, бонусами можно оплатить до 50% стоимости покупки (в отличие от скидки в 5% max) и другие.

**+10%**

Размер среднего чека участника программы лояльности

**на 52%**

Средний чек с применением программы выше, чем без неё

**+13,4%**

Доля чеков с применением программы лояльности

### Задача № 4

Технически поддержать покупателей, у которых что-то не получилось

Были заранее продуманы онлайн или офлайн-каналы связи для покупателей, где они могут решить свои вопросы с авторизацией, регистрацией, новыми правилами.

- Создали контакт-центр. Обращения — через форму обратной связи и JIVO-чат на сайте, через звонки на номер 8-800 и сообщения в соцсетях.
- Все сотрудники прошли инструктаж. Кассиры и сотрудники на стойке информации консультировали покупателей.

**+5000 человек**  
за **1,5** месяца

Регистрация через приложение «Кошелёк»

Воспользовались готовой интеграцией Set Loyalty с мобильным приложением «Кошелёк». За 1,5 месяца через этот канал к программе лояльности сети присоединились 5000 человек, а выручка с новичков составила более 1 млн рублей.

# Результат

Зоомагазины

## После перехода на бонусную программу

Размер среднего чека участника программы лояльности

**+10%**

Средний чек с применением программы выше, чем без неё

**на 52%**

Доля чеков с применением программы лояльности

**+13,4%**

**+32%** в базе зарегистрированных участников программы за 1,5 года

**300 000**



**395 000**

Аналитика акций и их экономической эффективности

**в Set Loyalty**



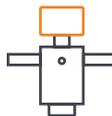
# «Декатлон»: автоматизация магазинов и первые кассы самообслуживания в фэшн-сегменте, 2020 г.

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

DECATHLON

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 РФ



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



# Эффективное управление кассами сети пивных магазинов «Лит.ра»

С заменой кассовой системы пивная компания «Лит.ра» обеспечила централизованное управление кассами магазинов, **на 80%** сократила затраты на обслуживание софта и **в 2 раза** — ресурсы ИТ-специалистов. Простой интерфейс Set Retail ускорил обучение новых кассиров, а реализованные доработки упростили продажу комплектов «пиво + тара». Сотрудники работают с одного компьютера в кассовой и товароучётной системах, работающих в Linux и Windows.

Установленное ПО  
и оборудование



Set Retail 10

# Задача



«Лит.ра» — крупная и быстрорастущая сеть небольших магазинов разливного пива. Главное неудобство системы, под управлением которой много лет работали кассы сети — невозможность централизованной настройки и обновления. Все работы делались вручную и требовали много ресурсов сотрудников ИТ. Было сложно и неудобно работать с рекламными акциями. Из-за нестабильной работы решения при потере связи с магазином — а это довольно частая ситуация — терялись данные между сервером и кассой.

## Что требовалось

Современное и стабильное решение, которое обеспечит: централизованное управление кассами, надёжный обмен данными с ERP, легкость доработок под бизнес-требования, новые и удобные механики лояльности.



10  
регионов России



1–2  
кассы в магазине



700  
касс

# Результат



- **Быстрая продажа новых типовых комплектов «пиво + тара»**

При продаже комплектов «пиво + пластиковая бутылка + крышечка» теперь не нужно пробивать каждый элемент в чек по отдельности.

- **Соблюдение требований законодательства**

Некоторые магазины «Лит.ра» работают в формате универсама с большим разнообразием напитков и табака, чем в классическом магазине сети. Сервис Set Mark предотвращает нарушения при обороте маркированных товаров.

- **Лёгкое обучение**

Сотрудники оценили простой и наглядный интерфейс Set Retail 10, его логика ведёт по процессу продажи. Ошибок на кассах стало меньше, а обучать новых кассиров — проще.

- **Новые механики лояльности — выбор и удобство**

Рекламные акции настраиваются без привлечения ИТ-специалиста. «Лит.ра» предлагает покупателям скидки от количества и на наборы.

- **Сокращение ИТ-ресурсов на поддержку 40-50%**

Настройка системы — удаленная и централизованная. Ранее при обновлении на каждые 100 касс требовались 2-3 сотрудника и до 5 дней в месяц, сейчас — 1 специалист и 1 день.

- **Стоимость владения системой снизилась на 80% за год**

ИТ-специалисты «Лит.ра» решают многие вопросы по работе касс самостоятельно. Все обновления Set Retail, в т. ч. связанные с законодательством — бесплатны.

- **Запуск кассы в виртуальной машине в Windows**

В маленьких магазинах установлен компьютер, который используется и для учётной системы, и для кассового ПО. В «Лит.ра» настроили запуск Linux-кассы Set Retail 10 в виртуальной машине в системе Windows, в которой работает товароучётная система. Кассир точно так же переключается между двумя окнами программ.

Июль 2019 г.

Пилот на 10 магазинов

Август — ноябрь 2019 г.

Тираж на все магазины сети





## Дальневосточная сеть «Реми» усилила контроль кассовой линии с Set Prisma

«Реми» — один из двух крупнейших ритейлеров Дальнего Востока. В 2021 году сеть модернизировала формат работы со своей СККО Set Prisma, создав специальный мониторинговый центр. Возросла эффективность работы с инцидентами, стала накапливаться общая статистика по сети, важная для работы службы безопасности.

Установленное ПО  
и оборудование



Set Prisma

# Результат

РЕМИ

## Set Prisma установлена с 2015 года. СККО помогает:

- выявлять и устранять ошибки на кассовой линии,
- сокращать финансовые убытки от нарушений кассиров,
- исключать репутационные потери и отток покупателей.

Раньше в Set Prisma работали сотрудники службы безопасности на магазинах, в 2021 году процесс частично централизовали. Специально созданный мониторинговый центр из 5 аналитиков обрабатывает данные почти четверти всех магазинов — за месяц на 24 точках выявляется до 4000 нарушений.

**Силин Михаил Михайлович, руководитель внутренней службы безопасности ГК «Реми»:** «Мы оптимизировали работу с СККО, стали экономить больше ресурсов ГК «Реми». Все выявленные ошибки мы разбираем, чтобы не допустить их повторения, улучшаем дисциплину, устраняем потери. Для нас это важный ресурс — без Set Prisma тысячи нарушений просто оставались бы за кадром. Не называя конкретные суммы, которые мы экономим с помощью СККО, могу подтвердить целесообразность этого инструмента для любого современного ритейлера».



универсамы «Реми»  
и продуктовые  
дискаунтеры «Экономыч»



100  
магазинов



500  
касс



# Клиенты CSI — региональные и федеральные торговые сети

Самбери  Д ДИКСИ  винлаб  petshopru 

**МЕГАХЕНА**  
ОДЕЖДА И ОБУВЬ ИЗ ЕВРОПЫ

  
детский мир

**Домовой**  
ТОВАРЫ ДЛЯ ДОМА

 лента

**DECATHLON**

 **О'КЕЙ**

 **ЧИТАЙ  
ГОРОД**

 **СТРОЙ  
ПАРК**

 **COSMETIC**

**ГИППО**

**АМИД**

  
**КОРОНА**

  
**H  
HAVAZ**

  
**Bravo**

  
**My Mart**

 **STORE**  
ГИПЕРМАРКЕТ  
НОВОЕ ЦЕНТ

  
**КИРОВСКИЙ**

lady & gentleman  
**СITY**

  
**светофор**

**SPAR** 

**Greenwich**  
БЕШЕК СОУДА ЖЕЛІСІ РОЗНИЧНА СЕТЬ

 **ПОСУДА  
ЦЕНТР**

  
**ПИВ & КО**

 **FIX price**

**SMALL & Skif**

**Красный Яр**  
гастрономы нашего города

  
**БУБЛЬ ГУМ**

**ОФИСМАГ**

**ОБИ**

и множество 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](https://crystals.ru)



## Предоставляем ритейлу доступ к современным технологиям и надежному сервису

- ✓ Комплексное информационно-техническое сопровождение ИТ-инфраструктуры
- ✓ Подбор и подключение кассового и торгового оборудования
- ✓ Онлайн-касса «Программный фискализатор 3.0.1»



Эксперт  
в автоматизации  
ритейла

Будем рады ответить  
на ваши вопросы!

# CSI

+7 (812) 331-22-55

e-commerce@crystals.ru

 crystals\_ru

 sdelali\_kassy

crystals.ru

 **ПРО**  
**СИСТЕМЫ**

Компания «ПРОСИСТЕМЫ» — авторизованный  
и сертифицированный сервисный партнёр  
компании CSI в Казахстане и Кыргызстане

**Отдел продаж:**

+7 (747) 094 9988

+7 (727) 270 0800

sale@prosystems.kz

prosystems.kz

**Telegram-бот:**

ProsystemsBot

