

CSI

Прибыльный магазин
алкогольной продукции:
как поднять выручку и сократить
потери с решениями CSI



Программа вебинара



10:00-10:20 – Как повысить прибыль и снизить затраты
алкогольного магазина с помощью автоматизации
Алексей Анкудинов, директор по продуктам Set



10:20-10:40 – «Пив&Ко»: централизованное управление кассами и весами
Олег Дубских, ИТ-директор «Пив&Ко»



10:40-11:00 – Маркировка табачной, молочной продукции,
бутилированной воды
Андрей Старовойтов, менеджер продукта Set Mark

Программа вебинара



11:00-11:20 – Лояльность покупателей в сетях
алкогольной продукции

Герман Антонов, менеджер продукта Set Loyalty



11:20-11:40 – Как воруют в алкогольных магазинах?
Реальные кейсы клиентов

Юлия Иванова, бизнес-аналитик Set Prisma

Чек-лист для алкогольных и пивных магазинов:

Как повысить прибыль и снизить затраты
алкогольного магазина с помощью
автоматизации

Алексей Анкудинов

Директор по продуктам Set



СССР НАРКОМПИЩЕПРОМ
РОСГЛАВПИ

ТРЕБУЙТЕ

полного
налива

ПИВА

ДО ЧЕРТЫ

0,5л



Препятствия, которые тормозят развитие торговой сети, приводят к упущенной прибыли, убыткам и финансовым потерям:

- **Высокие затраты на поддержку кассовой системы и оборудования,** перегрузка ИТ-службы, платные обновления программного обеспечения, отсутствие инструментов централизованного управления: чем больше будет становиться сеть, тем заметнее будет эта статья затрат.
- **Отсутствие инструментов контроля продаж онлайн,** что становится особенно актуально при большом количестве торговых точек, нет контроля — нет своевременного управленческого влияния.
- **Отсутствие контроля маркированной продукции,** игнорирование этой задачи приводит к значительным штрафам до 300 тыс., изъятию продукции, административной и уголовной ответственности.
- **Не автоматизировано большинство процессов магазина,** в том числе выгрузка товаров на кассы и весы, переоценка, это служит дополнительным источником финансовых потерь и упущенной выгоды.

Препятствия, которые тормозят развитие торговой сети, приводят к упущенной прибыли, убыткам и финансовым потерям:

- **Большие очереди покупателей в часы «пик», жалобы на качество обслуживания и отток в магазины рядом, всё это приводит к убыткам и даже закрытию торговых точек.**
- **Нет программ лояльности для постоянных покупателей, доступной и заметной информации о текущих рекламных акциях, о поступлении товара, нет идентификации покупателей,**
- **Нет применения новых средств платежей (СБП, баллы и т.п.), тем не менее это внушительный источник дополнительного дохода, зачастую недоступный для бизнеса.**
- **Воровство товаров и денег продавцами, покупатели не возвращаются** в магазин из-за случаев обвеса и подставных “завышенных” ценников, которые выставляются для получения излишка средств в кассе.
- **Низкая лояльность со стороны персонала.** Старое оборудование, неудобное и тесное рабочее место, касса работает медленно, интерфейс неудобен, многие операции приходится делать вручную, а покупатели постоянно недовольны обслуживанием. Штрафы могут быть возложены на всех сотрудников, в том числе честных, и они в итоге тоже могут начать воровать, или уходят. Всё это сказывается на уровне сервиса и текучке.





Обратите внимание на эргономику кассового пространства и выбор оборудования

- **Спроектируйте и изготовьте прилавочные стойки**, которые позволяют **компактно** расположить все нужное оборудование даже в ограниченном пространстве, при этом сохранив удобство для кассира.
- **Дополните кассу вторым экраном:** мониторы, обращённые к покупателю, позволят ему контролировать состав своего чека, а это один из самых частых вопросов покупателей, порождающих недоверие к магазину и продавцу.
- **Между продажами запустите рекламные сообщения** или другой медиа-контент, стимулирующий продажи. Например, выводить самые часто покупаемые товары: покупатели видят, что берут другие — и это стимулирует их попробовать что-то новое из вашей продукции.

Обратите внимание на эргономику кассового пространства и выбор оборудования

- Установите принтеры чеков с надёжной элементной базой (принтерный механизм, печатающая головка), которые будут печатать чек очень быстро. При выборе оборудования обратите внимание на бесплатные обновления прошивок и на программно обеспечение для удаленного обновления, отслеживание сроков действия фискальных накопителей.
- Установите надёжное и быстрое кассовое оборудование взамен устаревшего, это не только сократит ресурсы ИТ-отдела на решение ошибок, но и ускорит обслуживание покупателей: кассир будет работать быстрее и меньше уставать.





На современную аппаратную базу установите промышленное кассовое решение

- **Выбирайте кассовое решение с простым и понятным интерфейсом, которому быстро обучатся кассиры.** Продуманное кассовое решение значительно повысит пропускную способность касс. Для ускорения работы должны быть: горячие клавиши и короткие коды товаров, чёткая последовательность действий, напоминания в нужную минуту (например, об акциях).
- **Интегрируйте с вашей кассой весы, на которых взвешивают товар,** чтобы вес автоматически передавался в кассовую систему — это устранил и ошибки, и махинации кассира, и сэкономит время покупателя при продаже сопутствующих товаров.
- **Автоматизируйте работу с тарой, чтобы корректно учитывать продажи комплектов.**

Сократите затраты на сопровождение оборудования и ПО

- **Внедрите централизованное и удаленное управление кассами всей сети,** стандартизируйте их обслуживание, это сэкономит огромные ресурсы ИТ-службы. Открытия будут быстрее, в магазинах меньше инцидентов, сократится срок ответа на запросы в ИТ-службу.
- **Экономьте бюджет на обновление ПО.** Выбирайте программное обеспечение с бесплатными обновлениями, в том числе, связанными с поддержкой новых законодательных требований.
- **Обратите внимание на возможности интеграции.** Открытый API и готовые модули интеграции упростят и ускорят процесс интеграции с любой внутренней информационной системой, а также внешними системами и сервисами. Обратите внимание, чтобы в системе была встроенная функциональность «на борту», которую достаточно настроить и включить без дополнительных доработок.



Автоматизируйте внутренние процессы и отчетность

Вместо тетрадок обеспечьте полную автоматизацию и доступ к онлайн-статистике по продажам:

- Оперативно отслеживайте выполнение плана и принимайте управленческие решения.
- Дайте возможность финансовой службе контролировать сумму в кассе.
- Проводите инвентаризацию проще, эффективнее, и быстрее. Не допускайте пересорта.
- Комиссионная торговля. При такой схеме работы ритейлер (комиссионер) имеет возможность передать деньги поставщику (комитенту) после реализации товара.
- Click&Collect. Касса должна позволять получать заранее сформированные заказы с учетом отдельной стоимости и кодов маркировки



Обеспечьте готовность ко всем законодательным изменениям и предотвратите штрафы при работе с продукцией

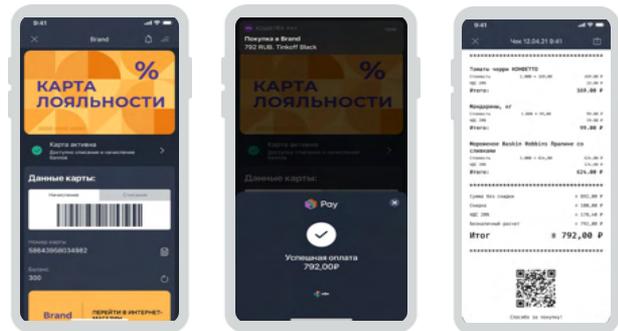
- Выбирайте профессиональное кассовое **решение, соответствующее требованиям законодательства**, в том числе по обороту алкоголя и маркированных товаров, формату чека ИФНС и передачи данных в соответствующих форматах в ОФД.
- **Контролируйте оборот акцизных и маркированных товаров.** Выбирайте решения, которые позволяют контролировать оборот марок и блокировать некорректные операции уже на уровне кассы — до момента передачи этой информации в контролирующие органы. Выбирайте партнёра, который поможет и подготовит к маркировке новой категории — участвует во всех экспериментах ЦРПТ, вовремя предоставит необходимую и полезную информацию.
- **Контролируйте возраст покупателей и ограничения по времени продажи.** В системе должна быть предусмотрена встроенная система контроля возраста с подсказками кассирам, ограничения по времени продажи в зависимости от региона.
- Выбирайте кассовую систему, которая может **контролировать МРЦ**, контролировать дубли продаж и позволяет **продавать алкоголь в одно сканирование**



Сокращайте издержки и подключайте новые источники дохода



- **Внедрите современные способы оплаты на кассе:** наличные, банковские карты, комбинированные платежи, подарочные карты и бонусы. **Предлагайте оплату покупок из мобильных приложений банков по QR и экономьте на эквайринге в 2 раза.** Комиссия через систему быстрых платежей всего 0,4%. Предложите привычную многим оплату прикладыванием телефона, например, этот механизм уже реализован Райффайзен Банком, тоже через механизм СБП. Также планируется к реализации **Customer Presented QR**
- **Сократите размер чека и банковского слипа.** Настраиваемая форма чека и возможность включения банковского слипа в чек позволяют сократить размеры чека и затраты на бумагу — фирменные оренбургские магазины «Желен» и «Атлантида» сократили их на 50%.
- **Предлагайте на кассах дополнительные сервисы** — например, продажу лотерейных билетов и рекламу на втором экране.



Запустите программу лояльности и привлекайте покупателей

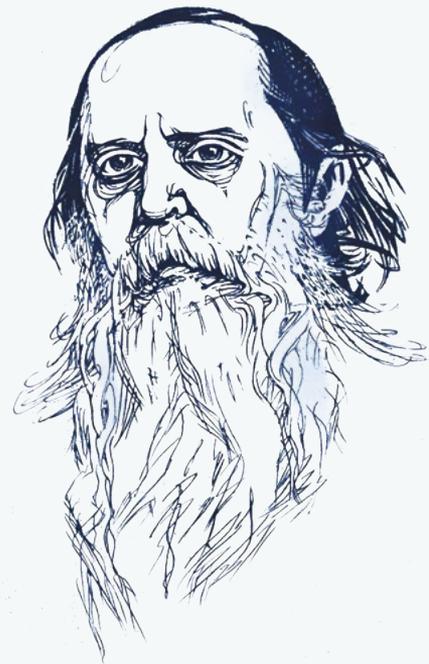
- Выбирайте программные решения, которые содержат **нужные инструменты** и механики: скидки, бонусы, акции на комплекты товаров.
- Интерфейс настройки должен быть **легкий и интуитивно понятный**, доступный для маркетолога, чтобы не тратить ресурсы ИТ-отдела для запуска акций.
- Кассовое решение должно **легко интегрироваться с любой внешней системой лояльности** и иметь готовые модули интеграции.
- **Акции лояльности должны работать**, даже если касса оказалась **без интернета**: покупатель получит ожидаемые скидки и вы его не потеряете.



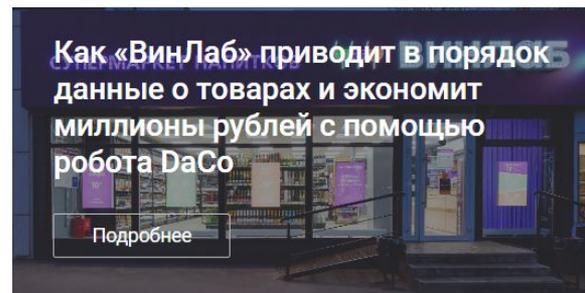
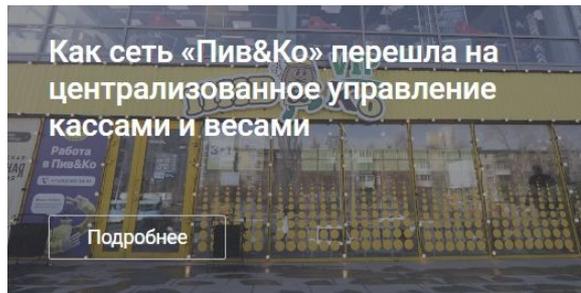
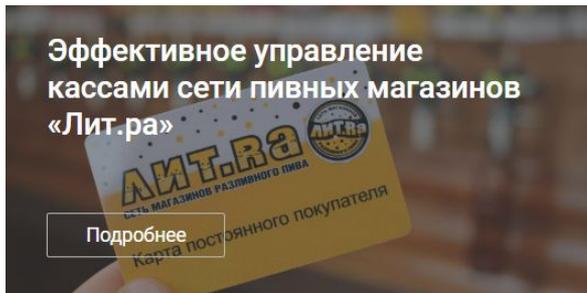
Обеспечьте безопасность на кассах: предотвращайте воровство и ошибки кассиров

«Если я усну и проснусь через сто лет
и меня спросят, что сейчас происходит
в России, я отвечу: пьют и воруют».

М. Е. Салтыков-Щедрин



Примеры проектов CSI для пивных и алкогольных магазинов





Physical (физический),
Human (человеческий)
Digital (цифровой)

Идеальный образ
магазина пивных
и алкогольных
продуктов





«Если вы всегда делаете то, что и делали, вы всегда получаете то, что всегда получали».

Тони Роббинс



Алексей Анкудинов

Директор по продуктам Set

+7 (931) 305-37-28 

E-mail: a.ankudinov@crystals.ru

www.crystals.ru



CSI



«Пив&Ко»: централизованное управление кассами и весами

Олег Дубских, ИТ-директор «Пив&Ко»

О торговой сети «Пив&Ко»



215
городов
присутствия

2
страны
Россия и Казахстан

600
магазинов
53 – собственной розницы
и 500 по франшизе

1000
касс
в торговой сети

«Пив&Ко» – федеральная сеть магазинов разливного пива. Родина бренда – Екатеринбург, первый магазин был открыт в 2008 году. В сети представлено более 500 сортов пива, можно приобрести снеки и товары повседневного спроса: молоко, сыры, свежий хлеб, сигареты и еще 100 наименований продукции.

Магазины сети «Пив&Ко» работают в трех форматах – собственные магазины, франшиза и СМАРТ.

Предпосылки проекта

- Требование бизнеса о сокращении затрат
- Медленная и сложная “прогрузка” касс и весов ценниками
- Кассовое решение не поддерживало централизованное управление
- Настройку и обновление можно было осуществить только при посещении каждого магазина отдельно
- Отсутствие оперативных данных о продажах *



Цели проекта

- Сократить затраты для коммерческих подразделений
- Обеспечить централизованное удаленное управление кассовой зоной и зоной весов из одной точки на все магазины сети
- Интеграция кассовой системы с программой лояльности Sailplay, продажалотерейных билетов «Столото»
- Возможность использовать современные форматы кассового обслуживания и оборудования



Старт проекта



Выбранные программные решения

Set Retail 10 — программное решение для централизованного управления кассами, через API организовано подключение программы лояльности Sailplay

Set Scales — модуль для обмена данными с весами

При выборе программного решения были собраны отзывы не только от IT-специалистов, но и от кассиров, система получила высокую оценку с обеих сторон



Этапы проекта

- ✓ Предпроект
- ✓ Согласование технического решения
- ✓ Экономические показатели (TCO, ROI)*
- ✓ Изготовление Демо стенда
- ✓ Тестирование, интеграции и пилот
- ✓ Масштабирование на собственные магазины Пив&Ко

TCO (Total Cost of Ownership) — это совокупная стоимость эксплуатации ROI («return on investment», возврат инвестиций) отражает, окупаются ли вложения бизнеса



Ход проекта

1

Май 2021 года
Старт проекта

2

Пилотный проект, доработки в программных решениях

3

Сентябрь 2021 года
Демо стенд, отладка решений

5

Февраль 2022 год
Окончание тиража на собственную сеть

4

Декабрь 2021 года
Начат тираж решения на собственную сеть

6

2022 год
Обновление кассового ПО, под новые требования и задачи

7

Планы на 2023 год
Дальнейшее развитие проекта для франшизы

Результаты проекта



Управление кассами и весами — из одной точки по всей сети

- Внедрили двухуровневую централизованную архитектуру управления кассами и весами
- Система базируется на нескольких серверах, установленных в ЦОД
- Управление и настройка касс и весов всей сети собственных магазинов «Пив&Ко» стала производиться удаленно и централизованно из одной точки
- Синхронизировали работу сенсорных и клавиатурных касс





Снижение нагрузки на IT департамент и поддержку

- Больше не нужно посещать каждый магазин отдельно для установки обновлений или ремонта
- Высвободился колоссальный ресурс IT-поддержки (количество инцидентов на кассах снизилось на 24%)
- Раньше прогрузка всей сети новыми товарами и ценами занимала в среднем 4-5 часов, после внедрения программных решений CSI этот показатель снизился до 45 - 60 минут

Ускорение обслуживания покупателей

- Удобный интерфейс и широкий набор функций системы Set Retail позволили выполнять кассовые операции быстрее
- Обновлена устаревшая прошивка банковских терминалов для ускорения обработки безналичных платежей*



Интеграция с внешней программой лояльности Sailplay и мобильным приложением

Все функции маркетинговых программ сохранены и значительно расширены, включая:

- Регистрацию на кассе, и Мобильном приложении
- Списание бонусов по картам и QR-коду в приложении
- Систему безопасности при авторизации и шифрование данных о клиентах





Интеграции с учетной системой Пив&Ко

- Эффективная система переоценок в магазине через регламенты в 1С
- Выгрузка и учет в разрезе литров а не комплектов (Крышка, тара, жидкость)

Интеграция «Столото»

- Продажа на кассе лотерейных билетов «Столото»



Экономический эффект

- ✓ Значительная экономия на стоимости обновлений ПО и поддержки
- ✓ Снижение затрат аутсорс компании на обслуживание касс в магазине
- ✓ Сохранение тарифов на обслуживание на «доковидных» условиях

Важные особенности проекта

- ✔ Поддержку кассового ПО — обновление, первая и вторая линия поддержки, решение обращений по инцидентам 24/7 передали от CSI нашему партнеру в регионе.
- ✔ Утвержден технический «стандарт» кассы в магазине.
- ✔ Переход на ПО Set Retail происходил с требованиями по соответствию стандарту. Диагностика, замена дисков SSD, чистка, обновление до требований или замена узла если модернизация не эффективна. Итог — все кассы на гарантии и под «ключ».
- ✔ Возникли сложности с работой фискальных накопителей, банковских терминалов, сервера весов.



Планы на 2023 год

- ✔ Продвижение решения для наших партнеров во франшизе, как прямая возможность повысить эффективность бизнеса
- ✔ Поиск новых идей и интеграций с поставщиками услуг



Вопросы и дискуссия

Олег Дубских

ИТ-директор «Пив&Ко»



Маркировка табачной, молочной продукции, бутилированной воды

Как небольшим магазинам избежать
штрафов и работать по закону?

Андрей Старовойтов
менеджер продукта Set Mark



Опыт российских ритейлеров

Сводная статистика по ошибкам в %. Фактические данные за 2021-22 года.

Алкоголь



1,39% ошибок выбития от всего объема продаж, заблокировано сервисом Set Mark

Популярные ошибки во время продажи:



“Товара с такой маркой нет на остатках магазина. Продажа невозможна. Передача товара покупателю запрещена!”



“Марка не соответствует товару по артикулу. Продажа невозможна. Передача товара покупателю запрещена!”

Другие товары



15%
Молоко



“Товар с этой маркой был продан ранее. Продажа невозможна. Передача товара покупателю запрещена!”



3,05%
Табак



“Товара с такой маркой нет на остатках магазина. Продажа невозможна. Передача товара покупателю запрещена!”



Вода: обязательное выбитие на кассе с 1 марта 2023

Интеграция ЧЗ с органами государственной власти



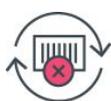
Органы государственной власти получают всю необходимую информацию из системы маркировки «Честный знак» для осуществления контрольно-надзорной деятельности:

- Роспотребнадзор
- Федеральная налоговая служба
- Федеральная таможенная служба
- Россельхознадзор
- Федеральная антимонопольная служба
- Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения

Риски в работе с маркированными товарами



Продажа немаркированного товара



Повторная продажа маркированного товара



Продажа товара ниже минимальной розничной цены



Продажа товаров с “чужой” маркировкой



Ошибки кассира при принятии решения о продаже маркированного товара



Некорректная работа с “серой зоной” (табак)



Возврат маркированного товара с нарушением правил



Ответственность

Ст. 15.12 КоАП: для юридических лиц **штрафы до 1 000 000 рублей**, **лишение лицензии** на продажу товара, **конфискация товара**

Ч.1 ст.171.1 УК: Если стоимость товаров без маркировки превысит **1,5 миллиона рублей** добавляется уголовная ответственность: виновному грозит **лишение свободы до 5 лет**

Решение Set Mark Centrum

- После подтверждения приемки **список актуальных кодов загружается** из товаручетной системы в Set Mark
- Касса отправляет на проверку код маркировки **сразу после сканирования**
- Set Mark **блокирует** или разрешает операцию



Варианты поставки Set Mark Centrum

Лицензии разделены на товарные категории:

Set Mark Centrum



Продовольственные товары



Непродовольственные товары

Set Mark



Алкогольная продукция

В состав базовой лицензии входит техническая поддержка продукта:

- Круглосуточный прием и обработка заявок в режиме **24/7**
- Технические консультации по функциональности в рабочие дни с 10 до 19 МСК
- Контроль доступности сервисов системой мониторинга
- Регулярное техническое обслуживание баз данных Set Mark

Клиенты Set Mark



lady & gentleman СПУ





«С внедрением сервиса Set Mark оборот маркированной продукции стал подконтрольным. Раньше было сложно отследить нарушения, все проблемы выявлялись в ходе ревизий. С Set Mark мы стали получать оперативную информацию в реальном времени, задержек в процессе контроля больше нет», — Игорь Маришин, заместитель ИТ-директора сети «Почпочка»



Андрей Старовойтов

Product manager Set Mark

+7(981)193-5001

E-mail: a.starovoytov@crystals.ru

www.crystals.ru



Telegram:

[CSI_Маркировка](https://t.me/CSI_Markirovka)

t.me/CSI_SetMark

Инструменты лояльности для увеличения среднего чека и частоты покупок в магазине алкогольной продукции

Герман Антонов

менеджер продукта Set Loyalty



Цели программ лояльности



Удержание



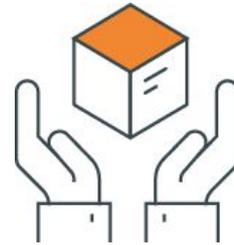
Стимулирование
покупательского
поведения



Главная мысль доклада



«Продавать товары»



«Продавать клиенту»

4 блока функциональности Set Loyalty



CRM



Акции



Коммуникации



Аналитика

Блок CRM

- ✓ Вовлечение новых покупателей в ПЛ (на кассе, на стойке регистрации, на сайте/в приложении/онлайн где угодно)
- ✓ Сбор информации о покупателях
- ✓ Сегментация покупателей



Кейс: Наполнение базы



Цель: Вовлечь покупателей в программу лояльности



Решение: Использовать инструмент вовлечения: интеграцию с приложением «Кошелек» и онлайн-формы



Итог: «Кошелек» и онлайн-формы стали полноценным источником регистрации, сопоставимым с регистрацией на кассе.

Кол-во покупателей в базе на настоящий момент **93 000**

Компания из отрасли:
food-ритейл

Локация:
Республика Якутия
(кол-во жителей в городах присутствия около 700 000)

Размер: 15 магазинов
Формат: возле дома

Кейс: Наполнение базы

Февраль
2022



Каналы регистрации	
● Не заполнен профиль	1979
● Онлайн	342
● Кошелёк	25
● Стойка информации	3

Май
2022



Каналы регистрации	
● Не заполнен профиль	844
● Кошелёк	331
● Онлайн	34
● Стойка информации	4

Март
2022



Каналы регистрации	
● Не заполнен профиль	1869
● Кошелёк	1000
● Онлайн	182
● Стойка информации	11

Июнь
2022



Каналы регистрации	
● Не заполнен профиль	468
● Кошелёк	392
● Онлайн	17
● Стойка информации	13

Апрель
2022



Каналы регистрации	
● Не заполнен профиль	1570
● Кошелёк	521
● Онлайн	102
● Стойка информации	2

Блок Акции



Скидки



Купоны



Триггерные
механики



Многоуровневые
программы лояльности



Бонусные
программы



Фишки: материальные/
электронные



Подарочные
карты

Более 1000

ВОЗМОЖНЫХ МЕХАНИК ЛОЯЛЬНОСТИ



Формула выручки:



Выручка

=

Кол-во активных покупателей за период

×

Средний чек за период

×

Средняя частота визитов за период

Формула выручки

Кол-во покупателей

- Реферальные программы
- Подарочные карты
- Акции на отток

Средний чек

- Акции на увеличение в ширину
- Акции на увеличение в глубину

Частота визитов

- Акции с тающей выгодой (скидкой/купоном)
- Акции по поводам (праздники, дни рождения)
- Краткосрочные акции



Блок Коммуникации

- ✓ массовые рассылки на сегмент
- ✓ триггерные автоматизированные рассылки
- ✓ персонализация сообщений
- ✓ многоканальность
- ✓ охватные рассылки



Каскадный принцип

Система отправляет сообщение по базе покупателей в одном канале, затем тем, кто не получил сообщение, во второй канал, затем в третий.



Точки роста эффективности рассылок:



стимулировать покупателей оставлять
контактные данные



запускать рассылки во множестве каналов
одновременно



повышать раскрываемость



экспериментировать с офферами



анализировать результат



Блок Аналитика

- ✓ Аналитика верхнеуровневая
(цель: диагностика)
- ✓ Аналитика механик лояльности
- ✓ Аналитика покупательской корзины



Сценарий использования

- 1 Аналитика: постановка диагноза
- 2 Аналитика: определение товара для сегмента
- 3 Акции: запуск акции
- 4 Коммуникация: информирование
- 5 CRM: обогащение данных, сбор согласий на отправку сообщений
- 6 Аналитика: замер целевых показателей и т. п.



Как влиять на выручку? Кейс



Кол-во
покупателей

15 000



Средний
чек

560 руб.



Средняя
частота визитов

21,0



Выручка

176 400 000,00 руб.



Как влиять на выручку? Кейс



Кол-во
покупателей

15 000 + 7%



Средний
чек

560 руб.



Средняя
частота визитов

21,0



Выручка

188 748 000,00 руб.



Как влиять на выручку? Кейс



Кол-во
покупателей

15 000 + 7%



Средний
чек

560 руб. + 1,5%



Средняя
частота визитов

21,0



Выручка

191 579 220,00 руб.

Как влиять на выручку? Кейс



Кол-во
покупателей



Средний
чек



Средняя
частота визитов



Выручка

$$15\ 000 + 7\% \times 560 \text{ руб.} + 1,5\% \times 21,0 + 1,5\% = 194\ 452\ 908,30 \text{ руб.}$$

Как влиять на выручку? Кейс



Кол-во
покупателей



Средний
чек



Средняя
частота визитов



Выручка

15 000 + 7%



560 руб. + 1,5%



21,0 + 1,5%



194 452 908,30 руб.

176 400 000,00 руб.

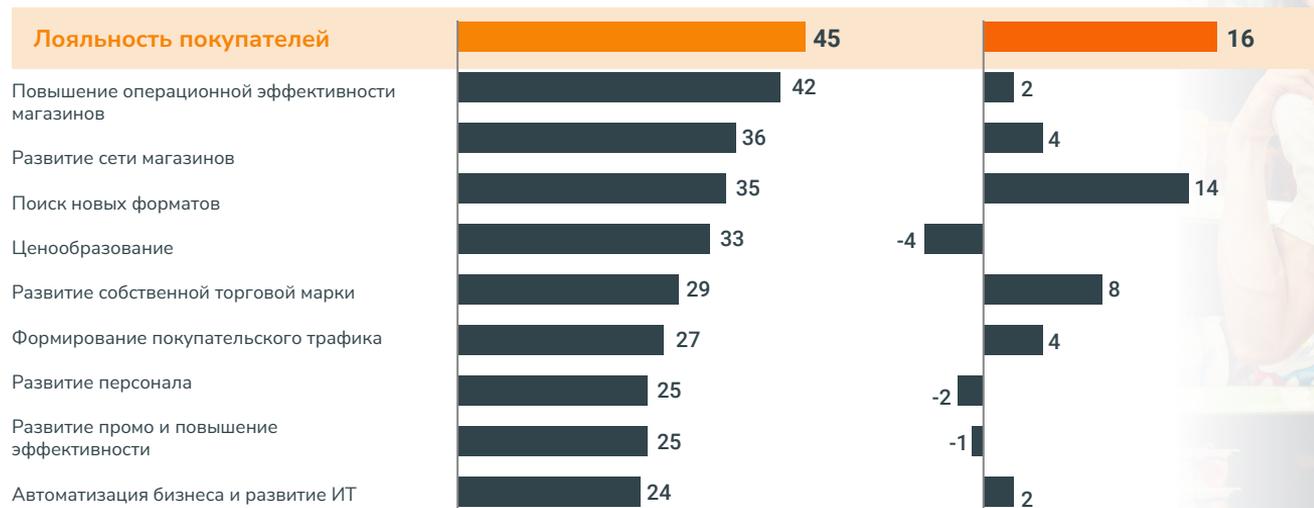
Самые эффективные стратегии развития бизнеса

Повышение лояльности клиентов стало для ритейлеров важнейшей задачей в 2018 году

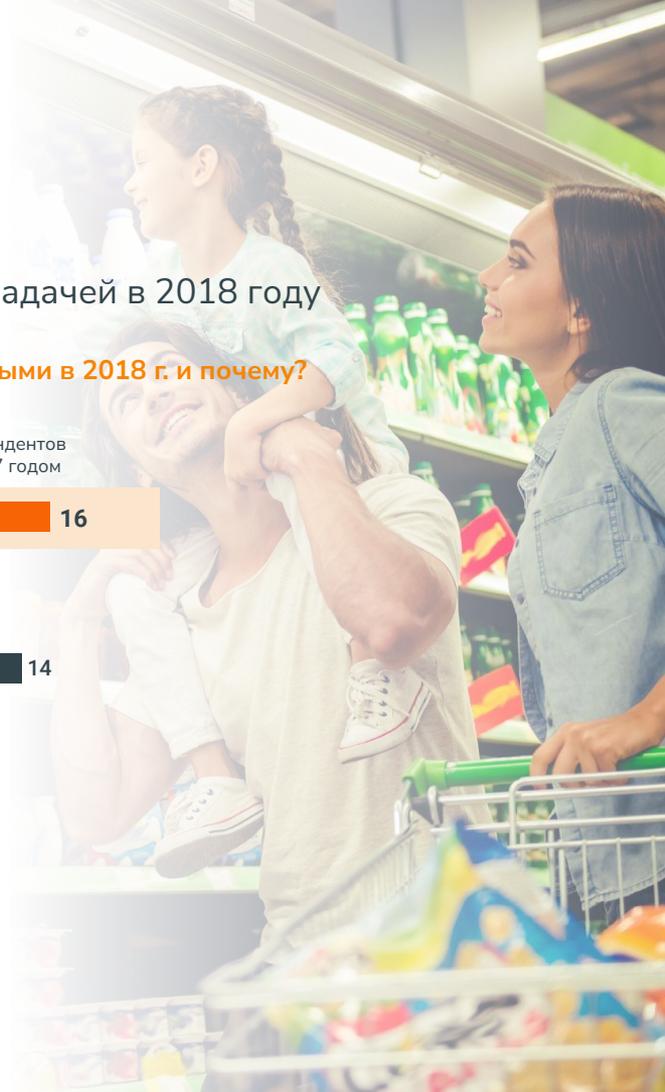
Вопрос: какие три стратегии развития бизнеса оказались для вас наиболее эффективными в 2018 г. и почему?

% респондентов, принявших участие в исследовании «Ритейл-Барометр», проведенном РwС в 2018 году

Изменение % респондентов по сравнению с 2017 годом



*исследование «Ритейл Барометр» 2018 год





«На мой взгляд, модуль заведения рекламных акций Set Loyalty
один из самых функциональных в мире»

IT-директор сети «ВинЛаб»



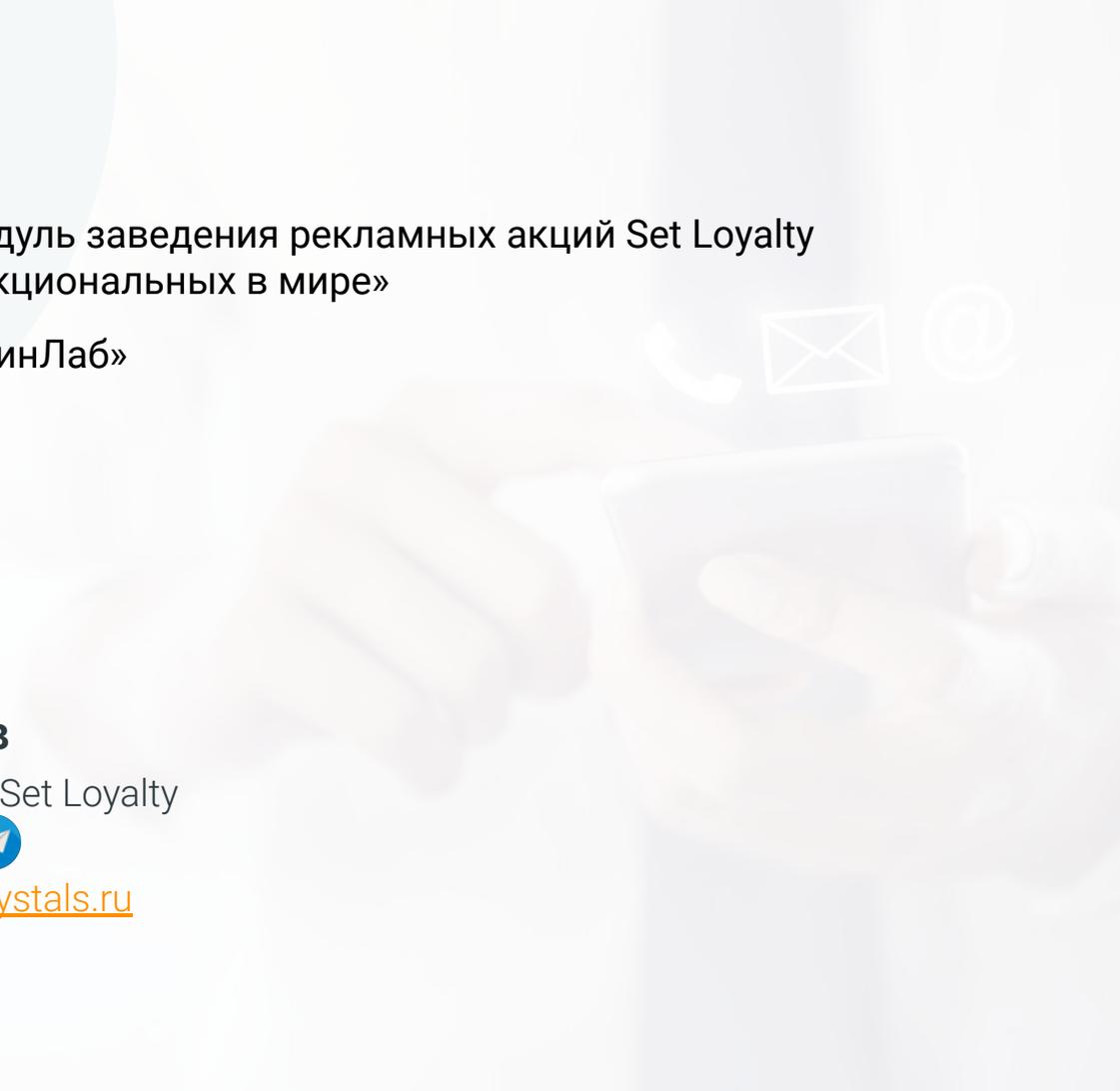
Герман Антонов

Менеджер продукта Set Loyalty

+7 (999) 219-64-51 

E-mail: g.antonov@crystals.ru

www.crystals.ru



Как воруют в магазинах пивной розницы? Реальные кейсы клиентов.

Иванова Юлия

аналитик кассовых операций, CSI



За рамками статистики остаются неявные убытки

30% потерь в статистике — прямые убытки

Это случаи явного воровства и мошенничества, они приводят к недостатке — при инвентаризации можно выявить недостаток товара на магазине, при закрытии смены обнаружить нехватку денег в кассе. Например, когда кассир аннулировал чек после ухода покупателя, изъял часть средств из кассового ящика себе в карман. Такие потери можно вычесть из зарплаты сотрудников магазина, но это понижает мотивацию честного персонала, увеличивает текучку кадров, на подбор которых тоже тратятся ресурсы.

За рамками статистики — неявные убытки

Если кассир обманывает покупателя и забирает неучтённый излишек средств, то нет недостачи, которая может быть вычтена из зарплаты. При этом убыток зачастую выше, так как такие действия ведут к репутационным издержкам, лишают магазин покупателей, обнаруживших например, обсчёт, или обманные действия с дисконтной картой. Они не попадают в официальную статистику потерь.



Пусть воруют?



Склонность к воровству



1

10% не будут воровать ни при каких условиях

2

10% будут воровать всегда

3

80% будут воровать, если в коллективе принято воровать, и не будут — если не принято

Как определить, что кассир ворует

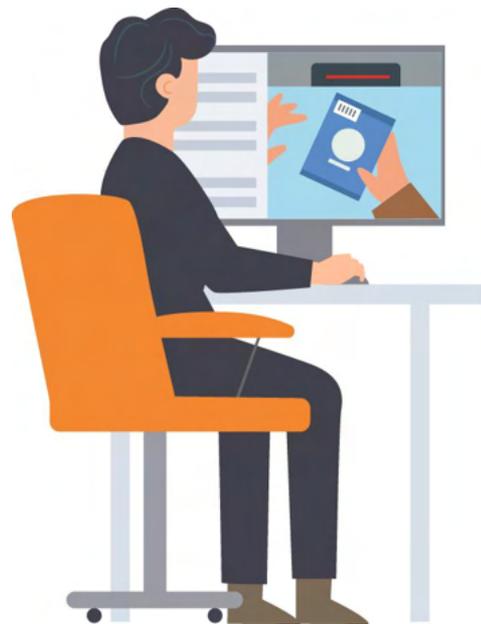
- недостача денежных средств;
- несоответствие продаж товара и выбитых чеков;
- несанкционированное открытие денежного ящика;
- наличие операций по аннулированию чеков, сторнированию и возврату товара;
- наличие отрицательных остатков;
- часть чеков долго открыты;
- продавец использует скидки, которые не применяют другие сотрудники;
- нарушена периодичность выписки кассовых чеков;
- пересортица товаров.



Используйте специализированное ПО для анализа кассовых операций

Система событийного видеоконтроля синхронизирует видеозапись действий покупателя и продавца-кассира с событиями, которые фиксируются в кассовой системе, по логике этих событий можно вычислить нарушения.

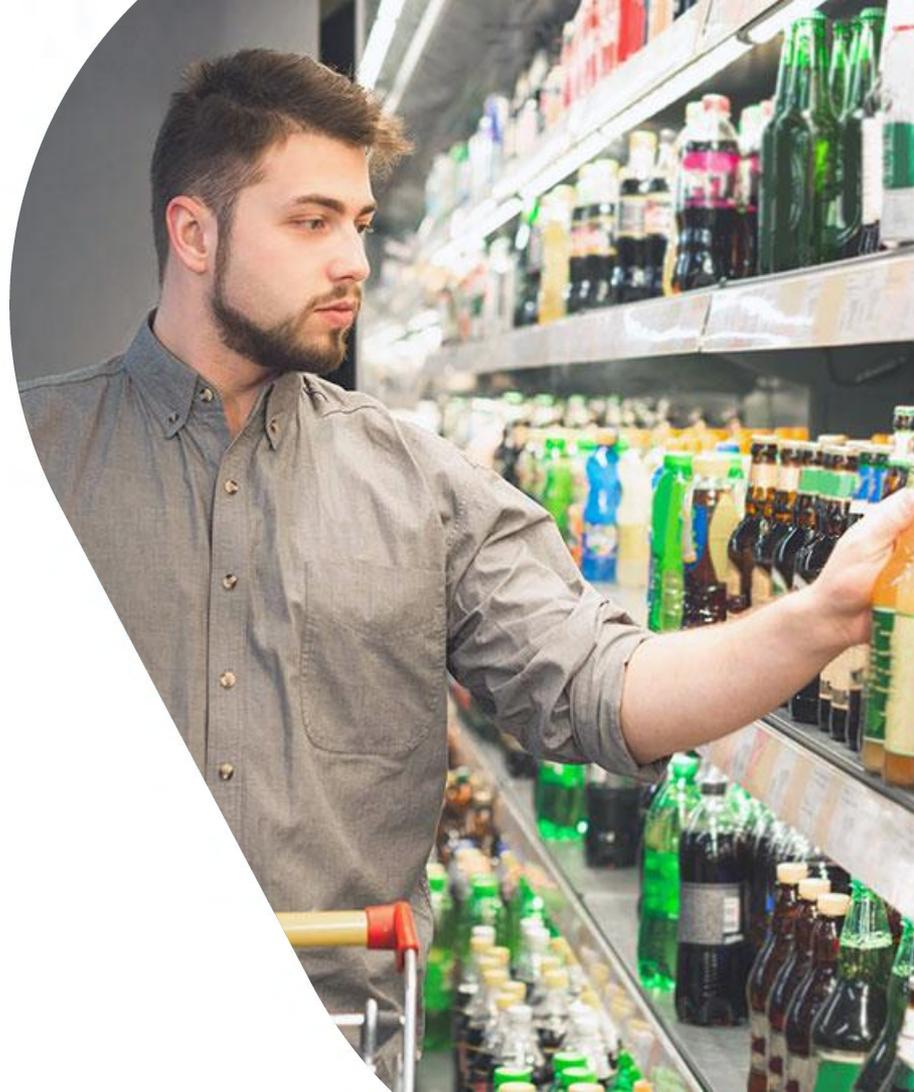
- проверьте, что в выбранной вами системе есть правила по известным схемам нарушений
- уведомления службе безопасности идут в режиме реального времени
- принимаются меры по выявленным нарушениям



Важный факт

Топ популярных нарушений в пивной рознице, которые поможет выявить СККО Prisma

- 1 Аннулирование чека оплаченного покупателем
- 2 Отмена или удаление товарной позиции после ухода покупателя с товаром
- 3 Фиктивный возврат товара
- 4 Уменьшение количества товара в чеке после ухода покупателя с товаром
- 5 Отмена всех товарных позиций в чеке с последующим добавлением товара в этот же чек



Аннулирование документа

Сумма потенциального ущерба **39,00**

Чек №21

ККМ №1

11.11.2020 13:04:25 – 13:09:56

Оператор Козлова К.

39,00



Кассир аннулирует чек с оплаченным товаром после ухода покупателя, денежные средства убирает в отдельный пакет. В магазине образуется недостача. Видео14

событие	№ код	колво	цена	сумма	итог	время
Добавление товара сканером	1	Сигареты MARLBORO CRAFTED BLUE M1-00000138	1 x 154,00	154,00	154,00	13:04:25
Отмена товара	1	Сигареты MARLBORO CRAFTED BLUE M1-00000138	1 x 154,00	154,00	0	13:04:29
Начало чека продажи					0	13:09:15
Добавление товара сканером	2	Чипсы Лейка Молодой Зеленый Лук 0F-00007848	1 x 46,90	46,90	46,90	13:09:15
Назначение скидки			7,90		39,00	13:09:18

Сумма потенциального ущерба **14,00**

Аннулирование документа

Чек №7

ККМ №1

11.11.2020 11:23:26 – 11:26:47

Оператор Козлова К.

14,00



Кассир аннулирует чек с оплаченным товаром после ухода покупателя, денежные средства убирает в отдельный пакет. В магазине образуется недостача. Видео13

событие	№ код	колво	цена	сумма	итог	время
Козлова К. выход из режима					0	11:23:26
Козлова К. вход в режим					0	11:26:34
Начало чека продажи					0	11:26:37
Добавление товара сканером	1	Вода Раифский источник негаз PЦ-00003868	1 x 14,90	14,90	14,90	11:26:37
Назначение скидки			0,90		14,00	11:26:39
Аннулирование чека продажи					14,00	11:26:47

Таблица аннулирования чеков с 01.12.2020 по 30.12.2020

Время	Событие	Номер чека	Сумма чека
01.12.2020	Аннулирование чека	181	858,9
01.12.2020	Аннулирование чека	7	253,89
01.12.2020	Аннулирование чека	21	350
01.12.2020	Аннулирование чека	35	906,7
01.12.2020	Аннулирование чека	44	309,9
02.12.2020	Аннулирование чека	146	248,8
02.12.2020	Аннулирование чека	166	379,9
02.12.2020	Аннулирование чека	8	423,8
02.12.2020	Аннулирование чека	135	799
02.12.2020	Аннулирование чека	17	602
02.12.2020	Аннулирование чека	46	505,5
03.12.2020	Аннулирование чека	48	717,3
03.12.2020	Аннулирование чека	49	505,5
03.12.2020	Аннулирование чека	51	600
03.12.2020	Аннулирование чека	55	320,1
03.12.2020	Аннулирование чека	58	799
03.12.2020	Аннулирование чека	60	379,89
03.12.2020	Аннулирование чека	61	806
04.12.2020	Аннулирование чека	118	1002
04.12.2020	Аннулирование чека	129	679,8
04.12.2020	Аннулирование чека	175	339,9
04.12.2020	Аннулирование чека	111	608

Отмена/удаление товарной позиции после ухода покупателя с оплаченным товаром

Удаление перед расчетом 152,90 ✓ Подтверждено

1. Карла Маркса 43
Чек № 128701 Продажа 0 Администратор
21.09.2022 18:07:45 04:15 1 Итого 611,00

событие	№	название	кол-во	цена	сумма	итог	время
Начало чека продажи							18:03:30
Добавление товара	1	Ёршовое светлое г.Лысково л	4,500 x	109,00	490,50		18:03:30
Добавление товара	2	Бутылка ПЭТ 1,5л	3 x	15,00	45,00		18:03:30
Добавление товара	3	Гренки Фишка ржаные в ассорт. 120-140г	1 x	69,00	69,00		18:03:45
Добавление товара	4	Вобла Астрахань вял. вес.(Марвинг)	0,180 x	850,00	153,00		18:05:30
Добавление товара	5	Пакет майка черный, серый	1 x	7,00	7,00		18:05:30
Удаление товара	4	Вобла Астрахань вял. вес.(Марвинг)	0,180 x	850,00	152,90		18:07:30
Добавление оплаты наличными					611,00		18:07:30
Открыт денежный ящик							18:07:30
Добавление оплаты					611,00		18:07:45

Проведение скидки после ухода покупателя с оплаченным товаром

01-04-2020 14:00:23

Kassa1

Время № Событие Штрих-к Оператор Код товара Наименование товара

Касса №	1	Медведева Г.И.		Событийный
Чек №	89	01.04.2020 14:00:09 - 01.04.2020 14:01:25	Сумма	365,00 р
Текущий това	Водка Беленькая 40% 0,7			
Поз.	Код	Наименование товара	Сумма	Время
0		Начало чека		14:00:09
		0	0,00 р	
1	1001861	Водка Беленькая 40% 0,7		14:00:09
		1	476,00 р	
0		Продажа по дисконтной карте № 2500017855153 = 0 %		14:01:12
		0	0,00 р	
0		Скидка = 111,00 р % 0		14:01:12
		0	0,00 р	
0		Расчет наличный = 365,00 р		14:01:17
		0	0,00 р	
0		Конец чека 14:01:25		14:01:25
		0	0,00 р	

Уменьшение количества товара после ухода покупателя с оплаченным товаром

Уменьшение количества товара 105,00 ✓ Подтверждено

1. Карла Маркса 43
Чек № 128703 Продажа 0 Администратор
21.09.2022 18:15:30 04:00 1 Итого 240,00

событие	№	название	кол-во	цена	сумма	итог	время
Начало чека продажи							18:11:30
Добавление товара	1	Стара Прага св.фильтр, Лысково л	3 х	105,00	315,00		18:11:30
Добавление товара	2	Бутылка ПЭТ 1.5л	2 х	15,00	30,00		18:11:30
Изменение количества товара	1	Стара Прага св.фильтр, Лысково л	2 х	105,00	210,00		18:15:15
Добавление оплаты наличными					240,00	240,00	18:15:15
Открыт денежный ящик							18:15:15
Открыт денежный ящик							18:15:30
Конец чека продажи						240,00	18:15:30

№	Правило	Документ	Сумма чека	Дата	Время	ТК	Объект	Персона
5(5)	✓ Уменьшение количес	128698 Продажа	64,50	21.09.2	17:43:29	1	1	Администр.
6	✓ Уменьшение количес	128703 Продажа	105,00	21.09.2	18:15:30	1	1	Администр.
7	✓ Уменьшение количес	129043 Продажа	19,00	25.09.2	12:32:27	1	1	Администр.
8	✓ Уменьшение количес	129051 Продажа	51,00	25.09.2	13:36:27	1	1	Администр.
9	✓ Уменьшение количес	129106 Продажа	119,00	25.09.2	20:20:07	1	1	Администр.

← Предыдущий чек Следующий чек →

Получение оплаты на мобильный телефон кассира

Аннулирование документа 971,85 ✓ Подтвердить

41. Харьковская 54
Чек: № 26 Продажа 04.07.2021 13:40:31 04:33 41_54 Андрей Владимирович У. касса 1 Итог: 971,85

2021-07-04 13:39:36

События

событие	№	название	кол-во	цена	сумма	итог	время
Открыт денежный ящик						11,98	13:36:35
Добавление товара вручную по шк	3	Комплект Бутылка 1,5 +	1 x	8,99	8,99	20,97	13:38:04
Изменение количества товара	3	Комплект Бутылка 1,5 +	6 x	8,99	53,94	65,92	13:38:05
Удаление товара	2	Пакет майка черный	2 x	5,99	11,98	53,94	13:38:05
Добавление товара сканером	4	Пиво Чешское Барное живое свет	1 x	101,99	101,99	155,93	13:38:10
Изменение количества товара	4	Пиво Чешское Барное живое свет	9 x	101,99	917,91	971,85	13:38:12
Отмена расчёта						971,85	13:40:29
Аннулирование чека продавца						971,85	13:40:31

СМ 1

13:39:46

Правило	Документ	Сумма ущерба	Дата	Время	Т.К.	Объект	Персона
⊖	Аннулирование документа	251 Продажа	458,97	03.07.2021	19:37:45	41 касса 1	Елена С.
⊖	Аннулирование документа	362 Продажа	193,97	03.07.2021	22:06:00	41 касса 1	Елена С.
⊖	✓ Аннулирование документа	12 Продажа	567,91	04.07.2021	13:10:35	41 касса 1	Андрей Владимирович У.
⊖	✓ Аннулирование документа	13 Продажа	181,97	04.07.2021	13:16:52	41 касса 1	Андрей Владимирович У.
⊖	Аннулирование документа	26 Продажа	971,85	04.07.2021	13:40:31	41 касса 1	Андрей Владимирович У.
⊖	Аннулирование документа	29 Продажа	350,96	04.07.2021	13:54:57	41 касса 1	Андрей Владимирович У.

Предупреждающий чек

Содержащий чек

Установка «своих» ценников и торговля «своим» товаром



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



«Нарушений на кассах в торговой сети «Корона» **стало в 2 раза меньше**. Раньше доля ошибок кассиров в общем количестве нарушений составляла от 70 до 90%. Теперь — **от 30% до 60%.**»

Кейс белорусской сети «Корона»



Юлия Иванова

Аналитик Set Prisma

E-mail: j.ivanova@crystals.ru

www.crystals.ru