



ЭКСПЕРТ РОССИЙСКОЙ ИТ-КОМПАНИИ

ИГОРЬ ЧЕЧУЛИН:

«САМООБСЛУЖИВАНИЕ – ЭТО НЕ КАССЫ И СОФТ. ЭТО НОВЫЙ УРОВЕНЬ РАБОТЫ С ПОКУПАТЕЛЕМ»

Ритейл в Узбекистане только начинает присматриваться к кассам самообслуживания: первые шаги в этом направлении делают Makro и «Корзинка». Однако у большинства ритейлеров сохраняются опасения насчёт эффективности и безопасности такого формата. Руководитель направления самообслуживания российской ИТ-компании CSI Игорь Чечулин развеивает мифы и рассказывает о перспективах этой технологии в Узбекистане.

■ **Расскажите, как Вы пришли на наш рынок.**

В России мы работаем уже 28 лет — создаём решения для автоматизации торговых и бизнес-процессов крупных ритейлеров. Несколько лет назад вышли на рынки СНГ: Беларуси, Казахстана, Азербайджана и Узбекистана. Работа с вашей страной — одно из самых приоритетных для нас направлений.

Узбекистанский ритейл очень интересен своей самобытностью: здесь исторически сложился многовековой опыт торговли. У региональных сетей наработана глубокая экспертиза, детальное понимание специфики рынка и своей аудитории. В основе местной культуры торговли — уважение к покупателю, и нам очень импонирует такой подход. Мы рады, что можем предложить узбекистанским ритейлерам дополнительные возможности работы с покупателями — с помощью новейших технологий, в том числе самообслуживания.

■ **Вы не ощущаете здесь настороженного отношения к кассам самообслуживания?**

Конечно, есть некоторая настороженность, это нормальное отношение ко всему новому. Лет десять назад, когда мы ставили первые

касс самообслуживания в России, к ним тоже относились с опаской — причём и ритейлеры, и работники магазинов, и конечные покупатели. Но сейчас этот формат используют в своих магазинах порядка 54% ритейлеров. И они признают его эффективность и популярность у людей.

Важно понимать, что создание системы самообслуживания в магазине — это не только установка нового типа касс. Это трансформация существующей кассовой линии и запуск нового процесса. К нему нужно основательно готовиться: определить цели и целевые метрики, изучить движение покупателей и планировку пространства. Также необходимо грамотно спроектировать сам остров самообслуживания, определить нужное количество и модификацию касс, выбрать безотказный софт.

Новые технологии всегда уместны, ведь они открывают больше возможностей для решения бизнес-задач, а значит, в конечном итоге делают нашу жизнь проще и удобнее. Грамотно запущенная система самообслуживания высвобождает ресурсы сотрудников, которые можно перенаправить на выполнение другой работы, например на помощь покупателям в торговом зале. А кассиры, помогающие на острове самообслуживания, получают возможность уделить больше внимания покупателю

**На российском рынке
порядка 54% ритейлеров
используют формат
самообслуживания в своих
магазинах**



и повысить качество обслуживания, при этом не теряя диалога с ним.

- И всё же кажется, что от базаров до супермаркетов с кассами самообслуживания придётся пройти долгий путь.

Думаю, это произойдёт постепенно, но неизбежно: рынок развивается, технологии не стоят на месте, подрастает новое поколение покупателей, которые используют всевозможные гаджеты в повседневной жизни, следят за трендами и смело пробуют всё новое. К узбекистанскому ритейлу нужен особый подход — нельзя просто использовать российский или западный опыт. Мы строим работу с ритейлерами как партнёрство: вместе определяем проблемы и задачи, предлагаем решения и инструменты, позволяющие улучшить сервис, помогаем в запуске новых процессов, работаем с персоналом и покупателем, измеряем результаты и стараемся их улучшить.

- К слову о зарубежном опыте. Не так давно западные СМИ писали о том, что технологии самообслуживания не оправдали ожиданий ритейлеров и покупателей. Об этом что скажете?



Утверждения СМИ о неэффективности формата самообслуживания выглядят как попытки натянуть сову на глобус — даже в контексте западных ритейлеров. Печально, что наши коллеги в России и Узбекистане тиражируют такие материалы. В итоге в памяти людей остаются лишь громкие заголовки и выводы, которые на деле не имеют под собой доказательной базы, не опираются на репрезентативную статистику и строятся лишь на нескольких частных примерах и мнениях. Стоит отдельно рассматривать каждый вывод и то, чем он подкреплён.

- **Основной вывод:** обслуживание не стало быстрее, персонала задействовано примерно столько же да ещё и участились кражи.

При таком раскладе даже странно, что рынок самообслуживания растёт как на дрожжах. Мы в CSI постоянно говорим и будем говорить, что внедрение самообслуживания — это не про оборудование и софт, а про процесс — как покупатель может взять любой товар в магазине и обменять его на деньги без участия кассира. Как видите, касса в этом утверждении напрямую даже не участвует. Отсюда вывод: чтобы заработал процесс, его нужно грамотно организовать. Начинать с главного пользователя, то есть с покупателя. Объяснение простых мелочей поможет ему быстрее разобраться. Например, куда поставить корзинку, чтобы освободить руки, или как сканировать товары.



Ещё пример: если у вас установлена контрольно-весовая платформа, добейтесь, чтобы покупатель точно знал: сначала сканируй, потом клади на платформу. Контрольно-весовая платформа — это технический термин, для покупателя это просто место, куда нужно складывать товары. Работает так: сканируешь товар, ставишь в строго определённое место. Касса сама сверяет, что было просканировано и что перемещено в зону упаковки. Если всё совпало, можно сканировать следующий товар.

Проверка строится на основе ожидаемого и фактического веса товара. Откуда она знает вес товара? Она учится. Все покупатели не могут сговориться, поэтому за счёт количества они корректно обучают кассу. И процесс обучения никогда не прекращается. Допустим, производитель минеральной воды в какой-то момент стал наливать чуть больше, чем раньше. Касса запомнит это изменение и будет корректно проверять покупателя. Правильное использование такой технологии помогает магазину существенно сократить кражи.

- И всё-таки с кражами чаще всего связывают именно кассы самообслуживания.

Пронести неоплаченный товар можно и через классические кассы. Другой вопрос, что ритейлеры часто пренебрегают простыми мерами безопасности именно на кассах самообслуживания, из-за чего на них появляются дополнительные возможности вынести товар без оплаты. Вот ещё одна эффективная мера, помимо контрольно-весовой платформы, — камера прямо в кассе. Если на вас (а не откуда-то с потолка) смотрит глазок объектива — это дополнительно дисциплинирует. Я уже не говорю о чисто бытовых решениях: остров должен

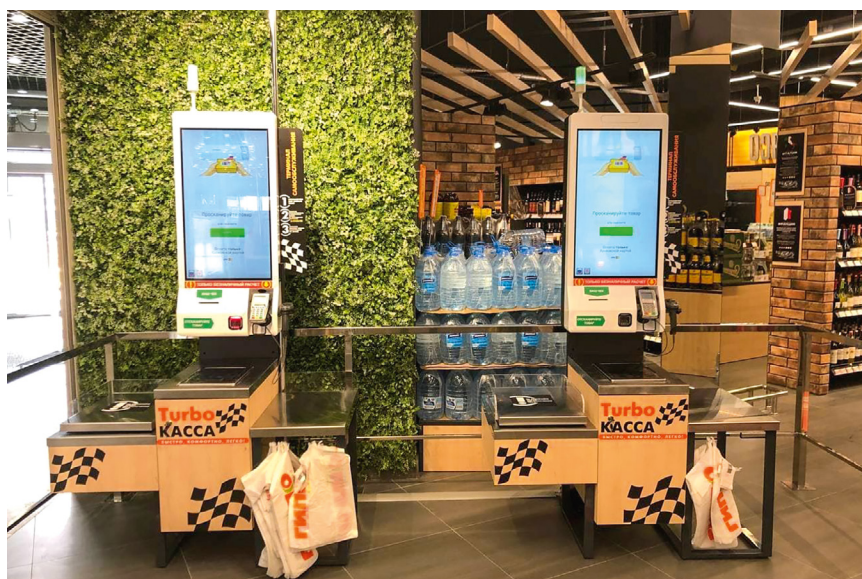
хорошо освещаться, там должно быть достаточно пространства, чтобы люди не толпились, отдельное место нужно выделить для упаковки товаров.

Когда в доме грязно, не убирают и не проветривают — не удивляйтесь, если заведутся тараканы. Здесь так же: держите остров «в чистоте» — пусть он хорошо освещается, из касс наблюдают камеры, а рядом всегда стоит улыбочивый помощник — тогда и покупатели будут вести себя соответствующим образом. Только не перегибайте: если проверять каждого покупателя и каждый товар, радость от самостоятельной покупки пропадёт.

- Ещё бытует мнение, что кассы самообслуживания — это очень дорого.

Прежде чем полноценно запустить систему самообслуживания, ритейлеру необходимо пройти несколько этапов в пилотном магазине — от постановки целей и, собственно, выбора этого самого магазина до трансформации всех процессов, анализа результатов и исправления ошибок. И только после того, как всё будет обкатано, можно рассчитывать на отличные результаты и тираж решения во всей сети. То есть вы сначала попробуете, как всё работает, а потом решите, тратиться ли на новые кассы для всей вашей сети. И кстати, самым дорогим в кассах самообслуживания всегда были модули приёма наличных. После перехода на безналичные кассы стоимость решений и обслуживания существенно снизилась.





Кроме того, мы производим собственные кассы самообслуживания CSI К. Это недорогие коробочные решения с набором готовых сценариев использования. При разработке мы стараемся максимально стандартизировать компоненты и сократить число точек отказа оборудования. Например, все элементы кассы, включая фискальный регистратор, системный блок, дисплей, сканеры, питаются от одного блока. Это существенно упрощает замену и количество запчастей. Плюс наши кассы самообслуживания построены на базе системного блока CSI RX1 — он же используется и на классических кассах. То же самое с нашими сканерами. Унификация платформы позволяет контролировать качество производства всех элементов кассы.

- Действительно ли процесс покупки на кассах самообслуживания быстрее, чем на обычных, с кассиром?

Это вопрос с подвохом. Если поставить рядом одну кассу самообслуживания и одну классическую и устроить соревнование, то ожидаемо кассир быстрее просканирует

десять товаров, чем покупатель. Он работает сидя, знает своё дело, все элементы для быстрой и удобной работы — под рукой.

Но дело в том, что кассы самообслуживания никогда не ставят по одной. Их устанавливают островом, чаще всего по 3–4 штуки. На остров — единый вход, где покупатели становятся в общую очередь. Первый в очереди проходит к первой освободившейся кассе. Даже если один покупатель сканирует свои покупки чуть дольше, на другой кассе процесс может пойти быстрее. И пока кассир обслуживает одного покупателя, на острове самообслуживания одновременно совершают покупки несколько человек. В итоге за единицу времени через остров проходит больше покупателей.

- А что делать тем, кто на «вы» с техникой?

У любой технологии всегда есть те, кто в первую очередь осваивают её и показывают пример другим. Поэтому те, кто менее подкован технически, придут на кассы чуть позже. Вот вы запускаете самообслужива-

ние. Один из советов, как правильно построить остров, — выставить кассы самообслуживания рядом с работающей кассой с кассиром. Люди стоят в очереди и видят пустые кассы рядом, к которым изредка подходят первые покупатели, сканируют товары и расплачиваются без всякого ожидания. Люди смотрят и наблюдают — это уже часть обучения. В следующий раз тот, кто стоял в обычной очереди, уже решит попробовать кассу самообслуживания. Он же видел много раз, как у кого-то всё получалось, — чем он хуже?

С другой стороны, кто эти самые люди, которые с техникой на «вы»? Возможно, я вас удивлю, но, по нашим наблюдениям, во время запусков в магазине именно пенсионеры первыми идут на кассы самообслуживания. У них достаточно времени, чтобы разобраться с новинкой, здесь их никто не торопит, они видят, что сканируют, сколько это стоит, и контролируют процесс лучше, чем с кассиром. Для них это даже удобнее.

- Какие советы Вы можете дать для успешного внедрения системы самообслуживания в магазине?

Основное — это правильно организовать пространство, вычислить необходимое количество касс (ведь 3–4 — это не догма) и сделать процесс покупки максимально удобным для людей. Не забывайте и про разделение потоков покупателей. Если у человека наличные или большая тележка — ему к кассиру. Задача касс самообслуживания — позволить покупателю с небольшой корзиной быстро совершить покупку за безналичный расчёт. Ключевое слово здесь — «быстро». Буквально всё на острове должно служить этой цели. Кассы самообслуживания — это не замена обычных касс. Как только вы понимаете

это, всё становится на свои места и решения перестают конфликтовать друг с другом. И тогда самообслуживание оказывается на шаг впереди.

- А что насчёт персонала? Есть мнение, что кассы самообслуживания только усложняют жизнь сотрудников.

Остров самообслуживания — действительно желанный объект для многих покупателей. И вполне естественно, что нагрузка на помощника в таких случаях довольно высокая. Покупателям всё время требуется помощь: «А тут скидка точно посчиталась?», «А подтвердите мне возраст», «А касса говорит, это не тот товар»... Что делать? В случае с подтверждением возраста, например, мы вместе с клиентами модернизируем процессы, связанные с самообслуживанием, в каждом конкретном магазине. Пока законодательно нет средств автоматического подтверждения возраста, сделать что-то принципиально новое сложно. Но у нас есть наработки, которые позволяют помощнику как минимум меньше бегать от кассы к кассе ради такого простого действия.

- Не получится ли так, что магазину придётся сокращать сотрудников, если технология «взлетит», а если будут проблемы — работы у персонала только прибавится?

Нет. Если технология «взлетит», людей можно направить на другие задачи: выкладку товаров или работу с покупателем, при необходимости посадить за дополнительные кассы. Кассиров можно переобучить для работы в качестве помощника на острове. Работа всегда найдётся. Прогресс не призван лишить людей рабочих мест. Наоборот — мы хотим сделать обслуживание покупателей более комфортным, а персоналу предложить более разнообразную и интересную работу. ●

Сертифицированный партнёр CSI —
Soft Business Group Узбекистан:
+998 97 765 25 52 (есть Telegram),
anvar.hamrakulov@gmail.com

Все решения для ритейла: crystals.ru

Пообщаться с экспертом на тему самообслуживания:
e-commerce@crystals.ru

Скачать чек-лист
по запуску
самообслуживания с
советами эксперта



43

АПРЕЛЬ
#39

Реклама

Блиц

Вы ходите на базары или покупаете всё нужное в супермаркетах?

Конечно, хожу. Если нужны свежие овощи или фрукты, то выбор исключительно в пользу базара. Здесь продавец знает качество каждого товара — поэтому они вне конкуренции.

В магазине какого объёма пора устанавливать кассу самообслуживания?

Начинать лучше с самых больших магазинов в сети. Так проще почувствовать пользу от этих касс. Но практика показывает, что кассы самообслуживания отлично дополняют и магазины с одной классической кассой.

Будут ли офлайн-магазины через 50 лет?

Через 50 лет не будет в принципе офлайн-вещей, и это касается не только магазинов. Сам термин «офлайн» будет ассоциироваться с чрезвычайной ситуацией, когда что-то пошло не так.

С какими тремя словами у вас ассоциируется Узбекистан?

Шёлковый путь. Плов. Арбузы.