



Кассы самообслуживания помогли увеличить пропускную способность в российской сети премиум-класса Лэнд

Сеть Лэнд является лидером на рынке премиум-супермаркетов в Санкт-Петербурге. Лэнд - это, прежде всего, высокий уровень сервиса, товары собственного импорта из Европы, высокая доля продуктов категории FRESH, широкий выбор деликатесной и эксклюзивной продукции, 1500 блюд домашней кулинарии, авторские кондитерские изделия, свежая выпечка, фермерские продукты и био-товары. Широкий ассортимент сети насчитывает от 12 000 до 22 000 наименований. В своей деятельности Лэнд уделяет особое внимание уникальности и разнообразию ассортимента, качеству и конкурентоспособности продукции, а так же современным технологиям в розничной торговле.

Описание ситуации

Кассы самообслуживания в продуктовой сети Лэнд были установлены для оптимизации эффективности торгового процесса, а также решения конкретных задач.

Ритейлер столкнулся с проблемой невозможности увеличения пропускной способности кассового узла в пиковые часы без увеличения количества кассиров.

Более того, в последние годы на рынке труда остро ощущается нехватка кассиров, а также низкая квалификация наемного персонала.

Решение

Предложенное решение NCR SelfServ™ Checkout позволяет повысить эффективность работы кассовой зоны, снизить зависимость продаж от работы кассиров, нехватка которых на рынке труда ощущается постоянно. При этом их рабочее время может быть перераспределено в пользу эффективного обслуживания покупателей в торговых залах. Кассы самообслуживания NCR SelfServ™



Олеся
Железого
Лэнд

Лэнд 24 часа
СУПЕРМАРКЕТЫ
Весь мир в твоей корзине

„Сеть Лэнд является супермаркетами премиум-класса, поэтому у нас особое внимание уделяется качеству обслуживания клиентов. Учитывая это, мы приняли решение - предоставить покупателям возможность выбора метода расчета за покупки - на обычной кассе или с помощью кассы самообслуживания. Пользуясь кассой самообслуживания, покупатель может самостоятельно, в своем темпе, отсканировать товары своей корзины и оплатить их без вмешательства кассира. Эта возможность снижает нагрузку на кассиров традиционных касс в пиковые часы. Учитывая, что решение у покупателей пользуется все большим спросом - уже после трех месяцев работы в первом магазине до 30% всех покупок происходит через зону самообслуживания - мы решили масштабировать решение, внедряя его и в другие магазины нашей сети.”

Посетители магазина самостоятельно сканируют штрих-код товаров и оплачивают покупки с учетом имеющихся у них карт лояльности и дисконтных карт – также, как и при традиционной оплате. Система NCR SelfServ™ Checkout принимает наличные деньги и банковские карты, а «мелочь» туда можно опускать горстью, не пересчитывая: система проведет самостоятельный подсчет, вернув сдачу. Кроме того, интерфейс NCR SelfServ™ Checkout грамотно и доходчиво инструктирует клиента: анимационные пошаговые демонстрации понятны даже неопытному пользователю.

В среднем, решение позволяет увеличить пропускную способность магазина на 2-4%, снизить издержки на персонал, сократить время оплаты на 30-50%, а покупательский поток увеличить на 5%.

Специалисты StrongPoint осуществили интеграцию кассовых систем в существующую схему работы кассовой линии, обеспечили технологический и бизнес-консалтинг, опираясь на методику NCR, а также свой опыт решения аналогичных задач в России и за рубежом.



Результат

Кассы самообслуживания теперь позволяют покупателям сети Лэнд расплачиваться без посторонней помощи. Терминалы самообслуживания позволяют не только оплачивать товары без спешки, но и избавляют клиентов от необходимости отсчитывать деньги – достаточно вложить купюру и бросить в монетоприемник горсть мелочи – машина сама отсчитывает необходимое количество, а так же выдает сдачу.

По словам заместителя генерального директора сети супермаркетов Лэнд Олеси Железогло, решение доказало свою стоимость, и кассы самообслуживания будут внедряться в магазинах и в дальнейшем.

Инновация позволила сети Лэнд сэкономить и торговую площадь магазина и время покупателей – на месте, где поместились бы только две традиционные кассы, сейчас работают четыре кассы самообслуживания. Обслуживающий консультант помогает клиентам при возникающих вопросах.

Решение помогло сэкономить рабочее время кассиров – до 36 часов в сутки. Используя инструменты моделирования пропускной способности, выяснилось, что в ночное время работа на стандартных кассах не нужна, – всех покупателей легко может обслуживать касса самообслуживания и один консультант. В дневное же время необходим только один кассир на стандартных кассах в дополнение к кассам самообслуживания.

Важно также отметить, что целевой уровень использования, рассчитанный на основе оценки влияния систем самообслуживания на бизнес ритейлера, с самого начала проекта выполняется согласно запланированным показателям.



StrongPoint

+7 9162103107 Info.ru@strongpoint.com

Москва, Тимура Фрунзе 11, корп.2, БЦ Красная Роза (Мамонтов), офис 207

www.strong-point.ru