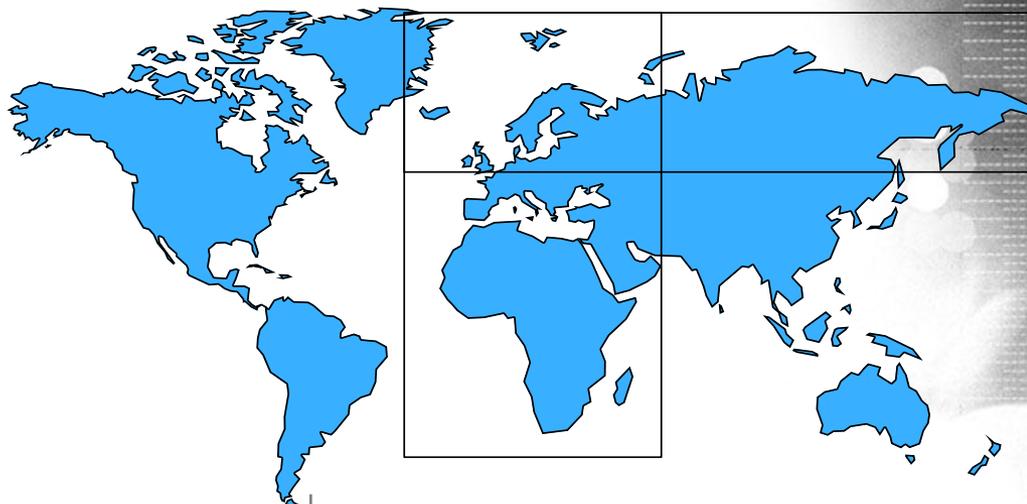




Retail Store Solutions

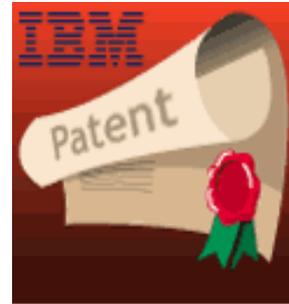


Кассы самообслуживания от IBM

IBM RSS – лидер мирового POS-рынка

RSS = Retail Store Solutions

- ❑ 36-летний опыт решений для всех розничных сегментов
- ❑ Лидерство в инновациях.
Множество открытий в области ритейла (включая штрихкод).



Более 100 патентов с 1980 г.

- ❑ Самый большой объем продаж среди брендовых POS-терминалов **> 3.8 млн. POS**
- ❑ Самая большая инсталлированная база **> 2.5 млн. POS, > 100000 магазинов, > 100 стран**
- ❑ 65% мировых ритейлеров используют IBM POS



Портфолио IBM RSS

☐ POS-терминалы

- Anyplace POS
- SurePOS - 700
- SurePOS – 500
- SurePOS - 300
- SurePOS - 100



☐ Кiosки

- AnyPlace

☐ Кассы самообслуживания

- Self Checkout



☐ POS-периферия

- Дисплеи
- Принтеры
- Денежные ящики
- Клавиатуры



☐ ПО

- Retail Integration Framework
- OS, в т.ч. предустановленные

Зачем это потребителям?

- **Самообслуживание распространено во многих сферах:**
 - банкоматы (ATMs)
 - оплата на АЗС
 - оплата авиабилетов и регистрация
 - Интернет
- **Результаты по возросшему спросу потребителей на самообслуживание -**
 - поиск вариантов самообслуживания в дополнительных сегментах – не только в банковской сфере, а также в магазинах (супер-, гипермаркеты, торговые центры)
 - возможность проведения расчета более быстрым, легким и удобным способом
- **Системы SCS обеспечивают требуемый уровень контроля для потребителей**



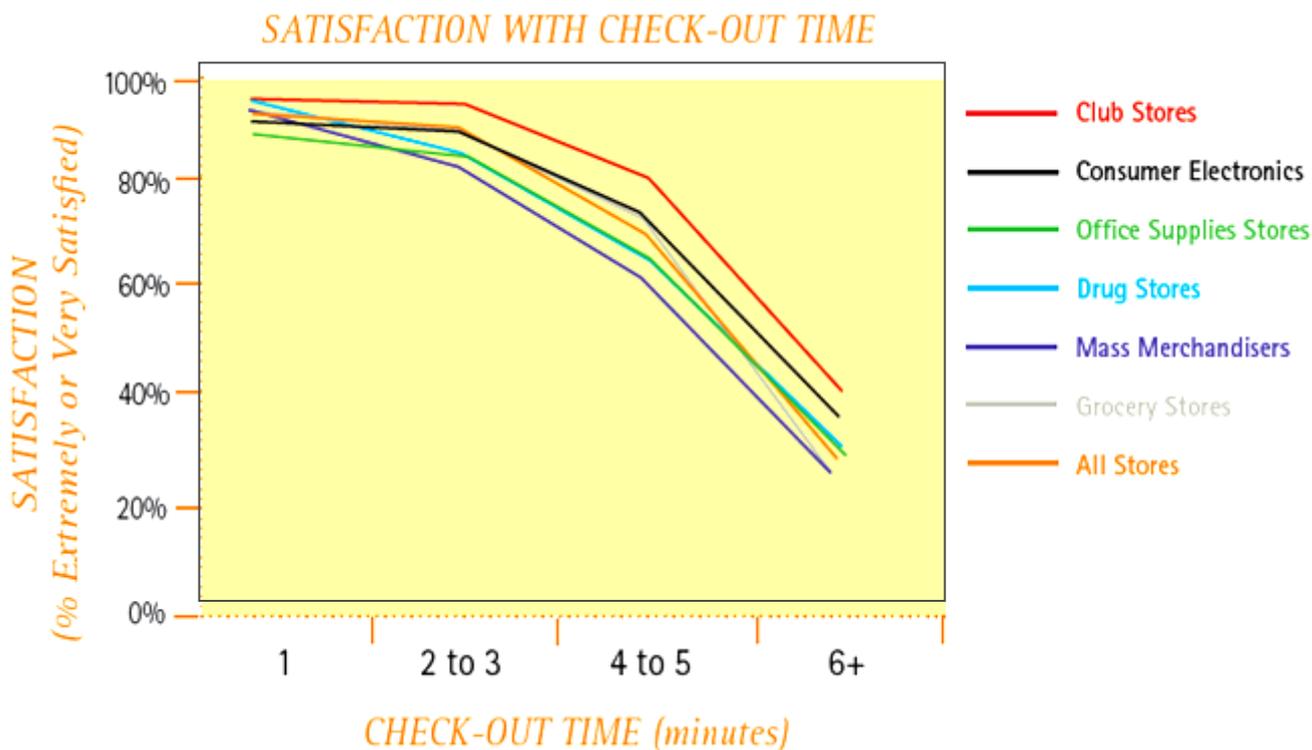
Почему потребителям нравятся SCS...



Source: 2004 IDC: Self-Checkout Systems: Creating Value Across the Retail Store

Почему потребителям нравятся кассы самообслуживания...

- Покупатели сегодня требуют скорости и удобства на кассе
- Ритейлер должен обеспечить выбор, чтобы сохранить покупателей лояльными



Если покупатель стоит в очереди более 3 минут, его удовлетворенность падает ниже 80%, более 5 минут – ниже 50%

Source: **Measure**, March 2007, National In-Store and M/A/R/C Research

Почему системы самообслуживания нужны сейчас ...

Сокращение расходов -

- Стоимость решения уменьшается
- Прямая замена обычных кассовых линий
- Минимизация трудозатрат
- Улучшение продуктивности труда работников через акцент на улучшение обслуживания покупателей и увеличение продаж

Улучшение уровня обслуживания покупателей -

- Покупатель заинтересован в стоимости, в выборе и в скорость
- Использование технологий для удобства покупателей
- Улучшение покупательского опыта

Поддержка конкурентного преимущества -

- Привлечение большего числа покупателей
(35% транзакций – через SCO)
- Использование ресурсов для улучшения обслуживания покупателей и увеличение объемов продаж

Выгоды внедрения

Прямые выгоды внедрения:

- Снижение затрат на персонал (1 кассир-администратор на 4 кассы самообслуживания)
- Экономия места в магазине (занимает меньше места, чем традиционная)
- Увеличение пропускной способности кассовой линейки в целом (с возможностью работы 24 часа в сутки)
- Снижение текучести персонала и затрат на обучение нового
- Уменьшение краж со стороны персонала
- Лучший контроль на кассе за счет внедрения проверки веса

Выгоды внедрения

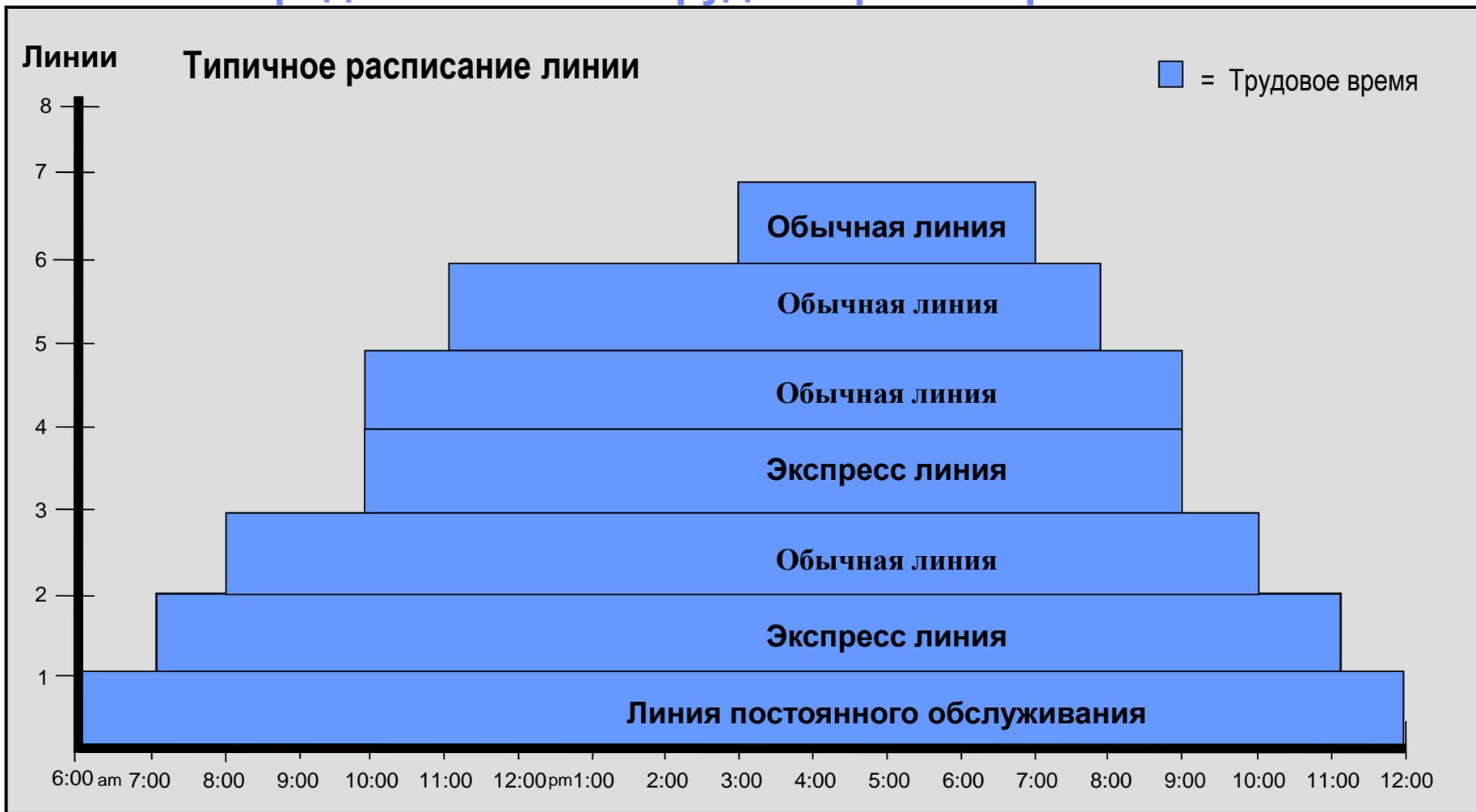
Косвенные выгоды внедрения:

- Поддержка конкурентного преимущества - привлечение большего числа покупателей (35% покупок в мире осуществляется через кассы самообслуживания)
- Сокращение очередей
- Улучшение качества обслуживания клиентов
- Использование технологий для удобства покупателей
- Не требуется расчет кассиров до и после каждой смены
- Более надежная защита от фальшивых купюр

Проблемы внедрения

- Высокие начальные затраты
- Требуется квалифицированные кассиры-администраторы с большей оплатой и затратами на обучение
- Уменьшение пропускной способности отдельной кассы самообслуживания по сравнению с работой кассира на стандартной кассе
- Возможность увеличения краж со стороны покупателей
- Ограниченность выбора программного обеспечения
- Требуется установка или модернизация системы видеонаблюдения

Распределение часов труда и времени работы линии



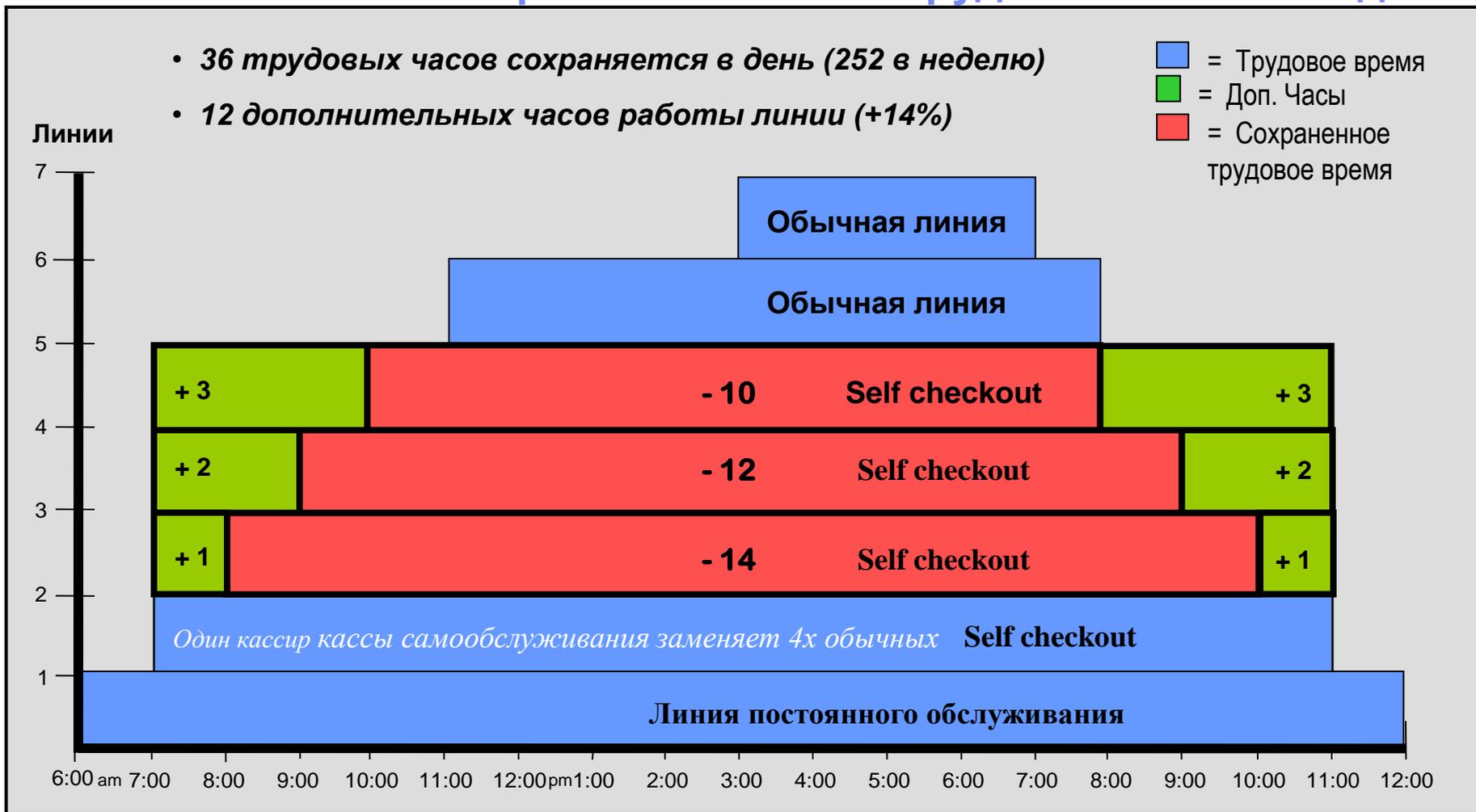
Часы работы линии	6:00 am	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00 pm	1:00	2:00	3:00	4:00	5:00	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	Итого
Часы работы линии	1	2	3	3	5	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	5	3	2	1	83

Часы труда	6:00 am	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00 pm	1:00	2:00	3:00	4:00	5:00	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	Итого
Часы труда	1	2	3	3	5	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	5	3	2	1	83

Self checkout может сохранить более 250 трудовых часов в неделю

- 36 трудовых часов сохраняется в день (252 в неделю)
- 12 дополнительных часов работы линии (+14%)

■ = Трудовое время
■ = Доп. Часы
■ = Сохраненное трудовое время

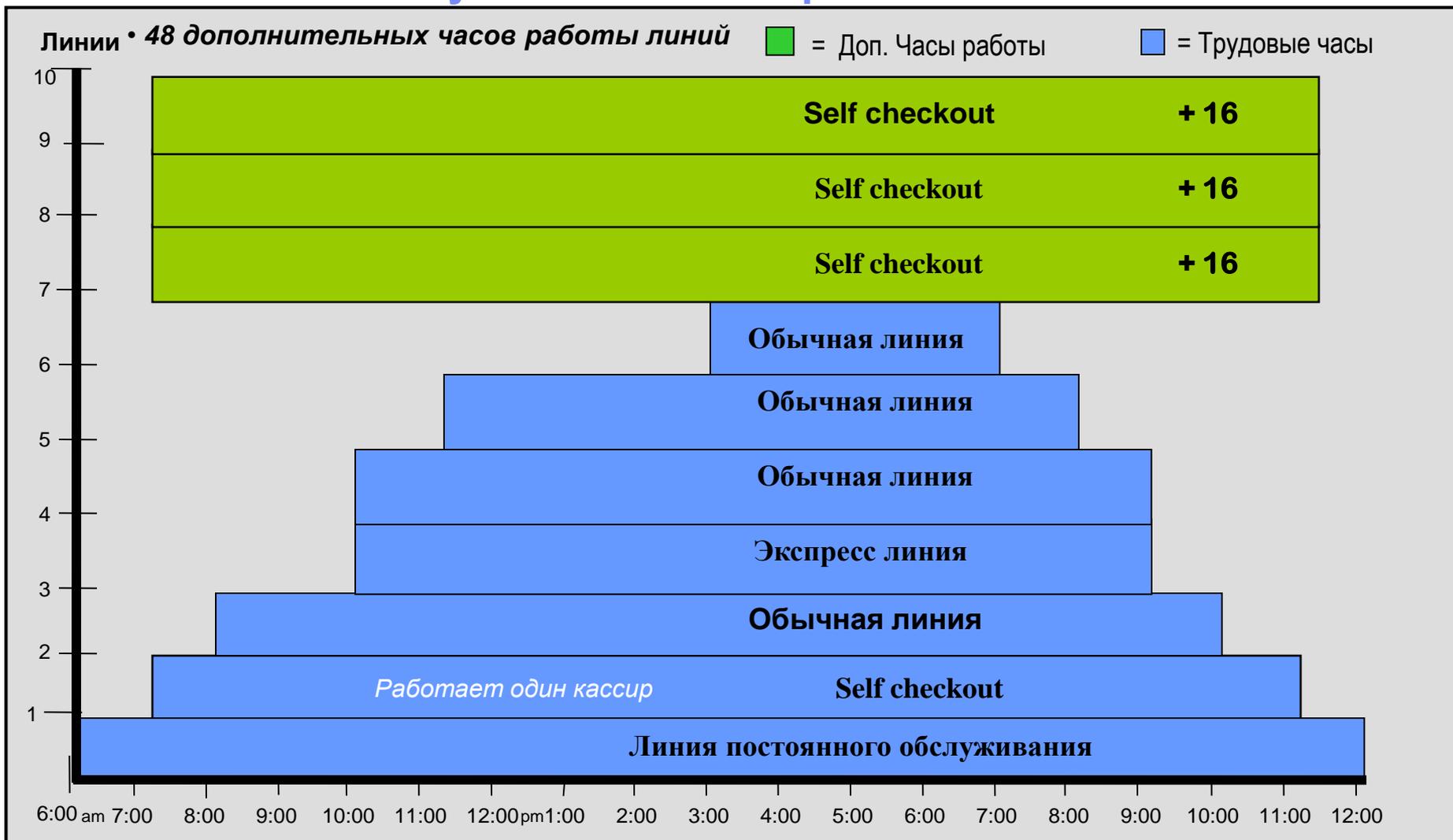


Один кассир кассы самообслуживания заменяет 4х обычных Self checkout

Линия постоянного обслуживания

Часы работы линии	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00pm	1:00	2:00	3:00	4:00	5:00	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	Итого
Часы работы линии	1	5	5	5	5	6	6	6	6	7	7	7	7	6	5	5	5	5	1	95
Часы труда	1	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2	2	1	47

Self checkout может увеличить часы работы линий на 55%

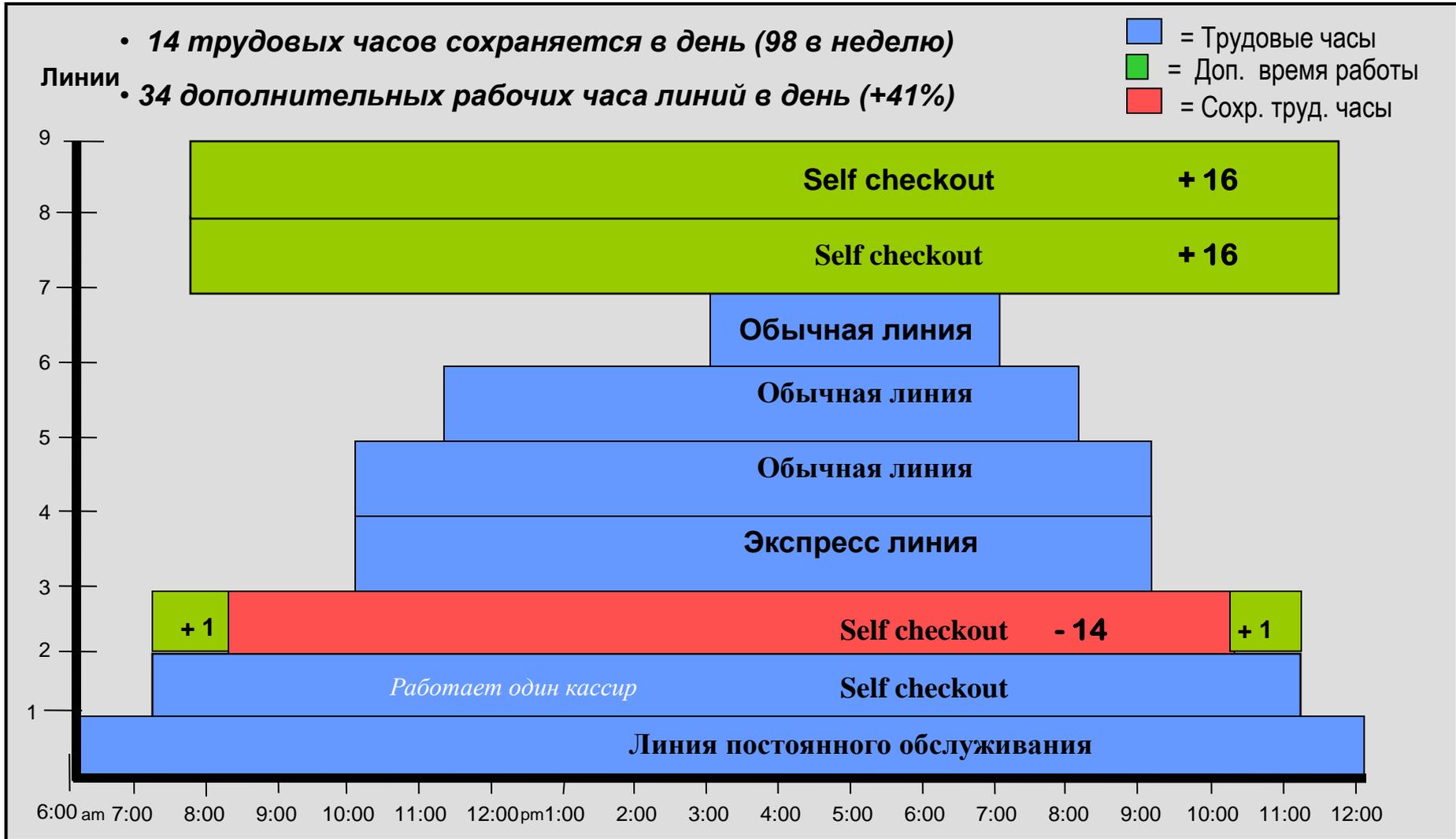


Итого

Часы
работы
линий
Часы
труда

Часы работы линий	1	5	6	6	8	9	9	9	9	10	10	10	10	9	8	6	5	1	131
Часы труда	1	2	3	3	5	6	6	6	6	7	7	7	7	6	5	3	2	1	83

Сохранять трудовые часы и увеличивать время обслуживания



Работа линии	1	8	7	7	7	8	8	8	8	9	9	9	9	8	7	7	8	1	Итого
Трудовые часы	1	2	2	2	4	5	5	5	5	6	6	6	6	5	4	2	2	1	69

IBM предлагает полную модельную линейку

Anyplace



600 серия

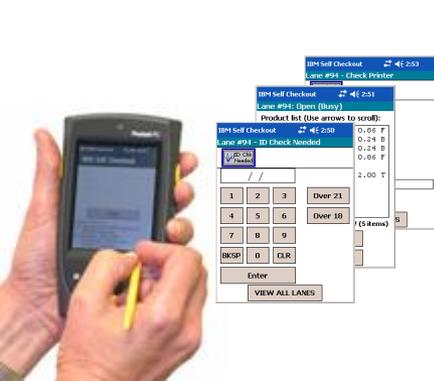


800 серия



Доступность систем с платежными станциями и без таковых

- Особенности
 - Платежная часть над прилавком
 - Эргономичное расположение устройств
 - Низкий прилавок
 - Новые кассеты, удобные для ритейла
 - Подстраиваемый дисплей
- Дополнительные улучшения
 - Емкий накопитель монет
 - Дополнительные дверцы с запором
 - Принтер снаружи
 - Стальные прилавки и окантовка



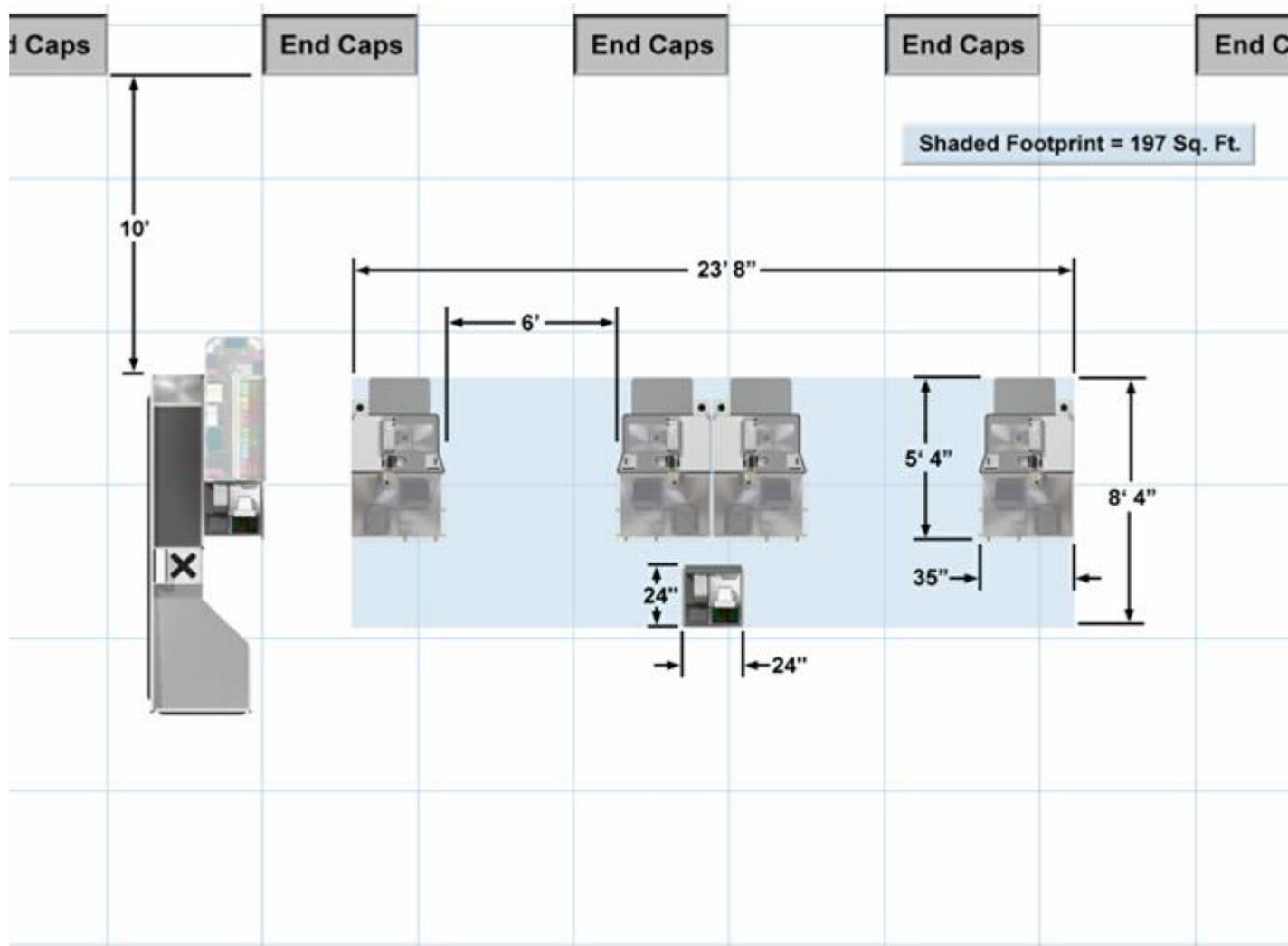
IBM Self Checkout – ключевые возможности



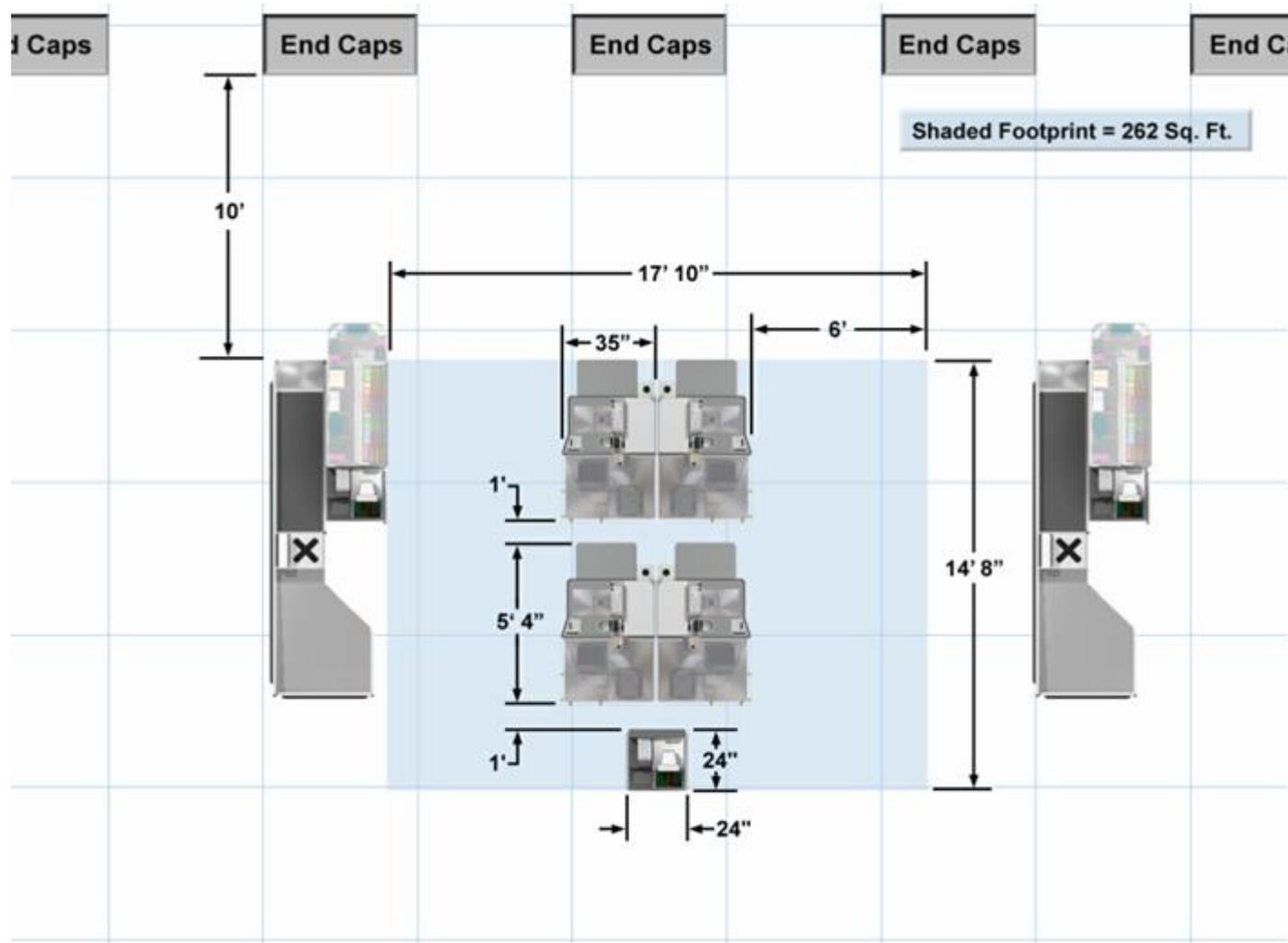
Легкий доступ к устройствам



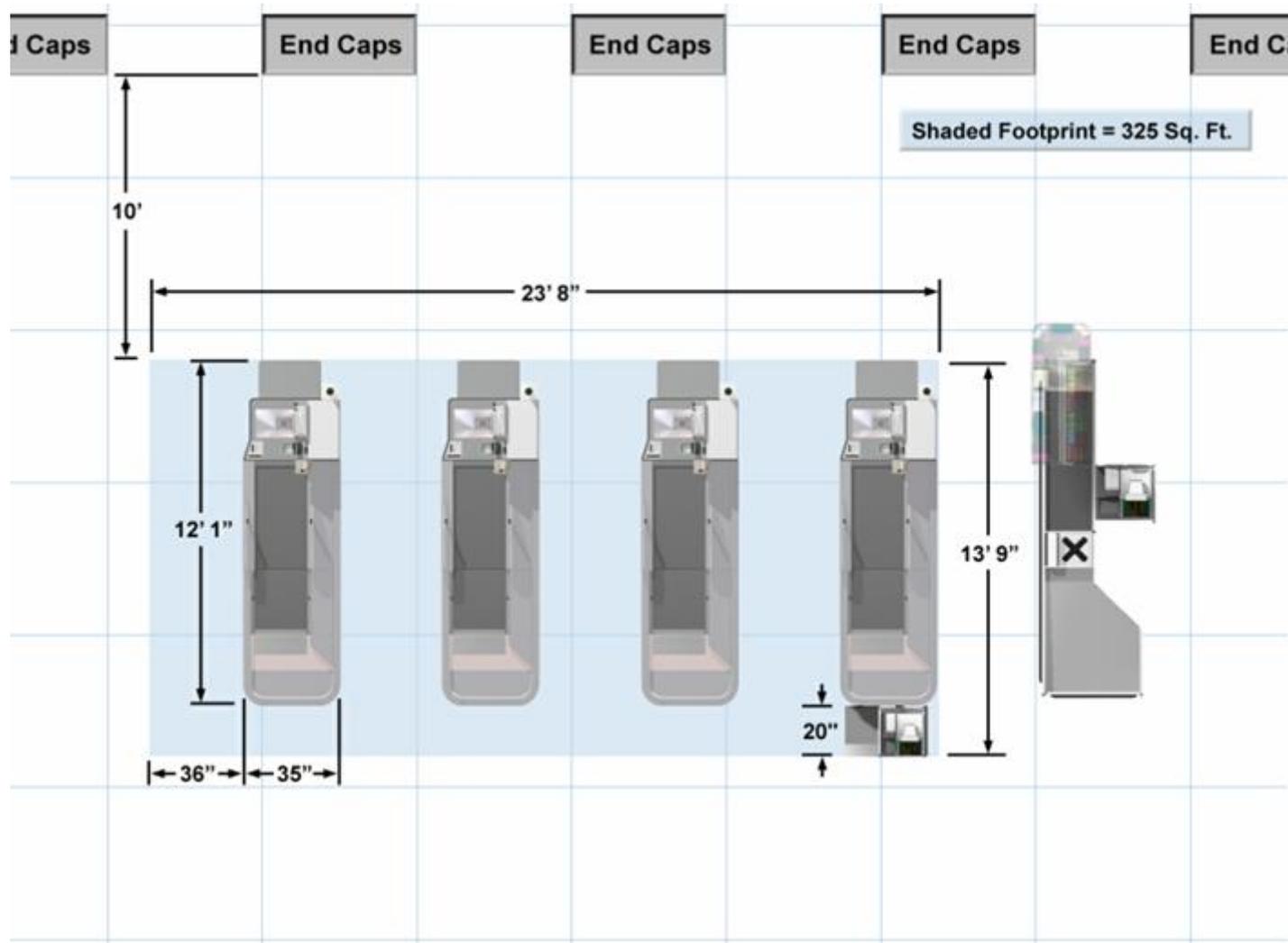
Гибкость в размещении....



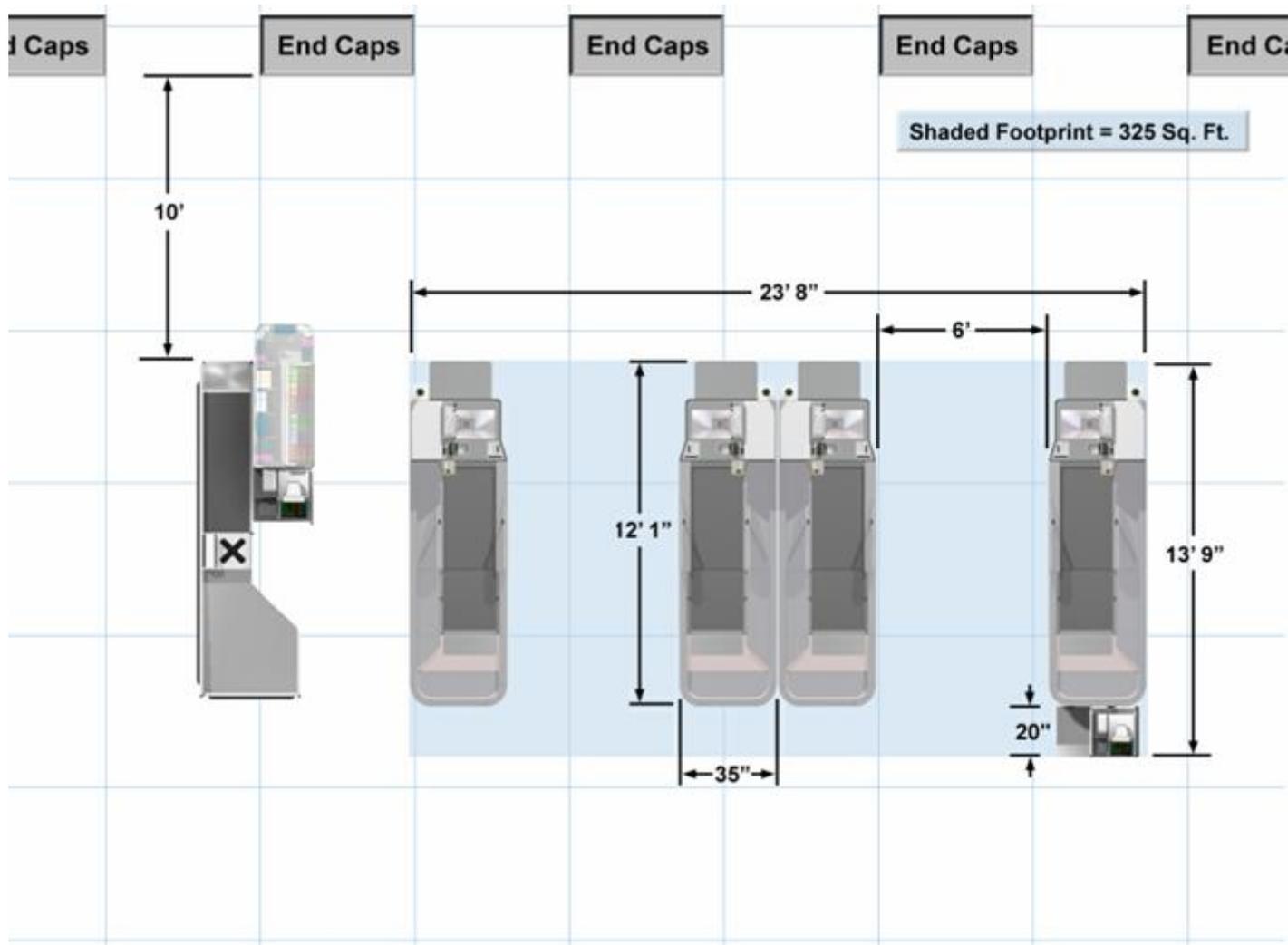
Гибкость в размещении....



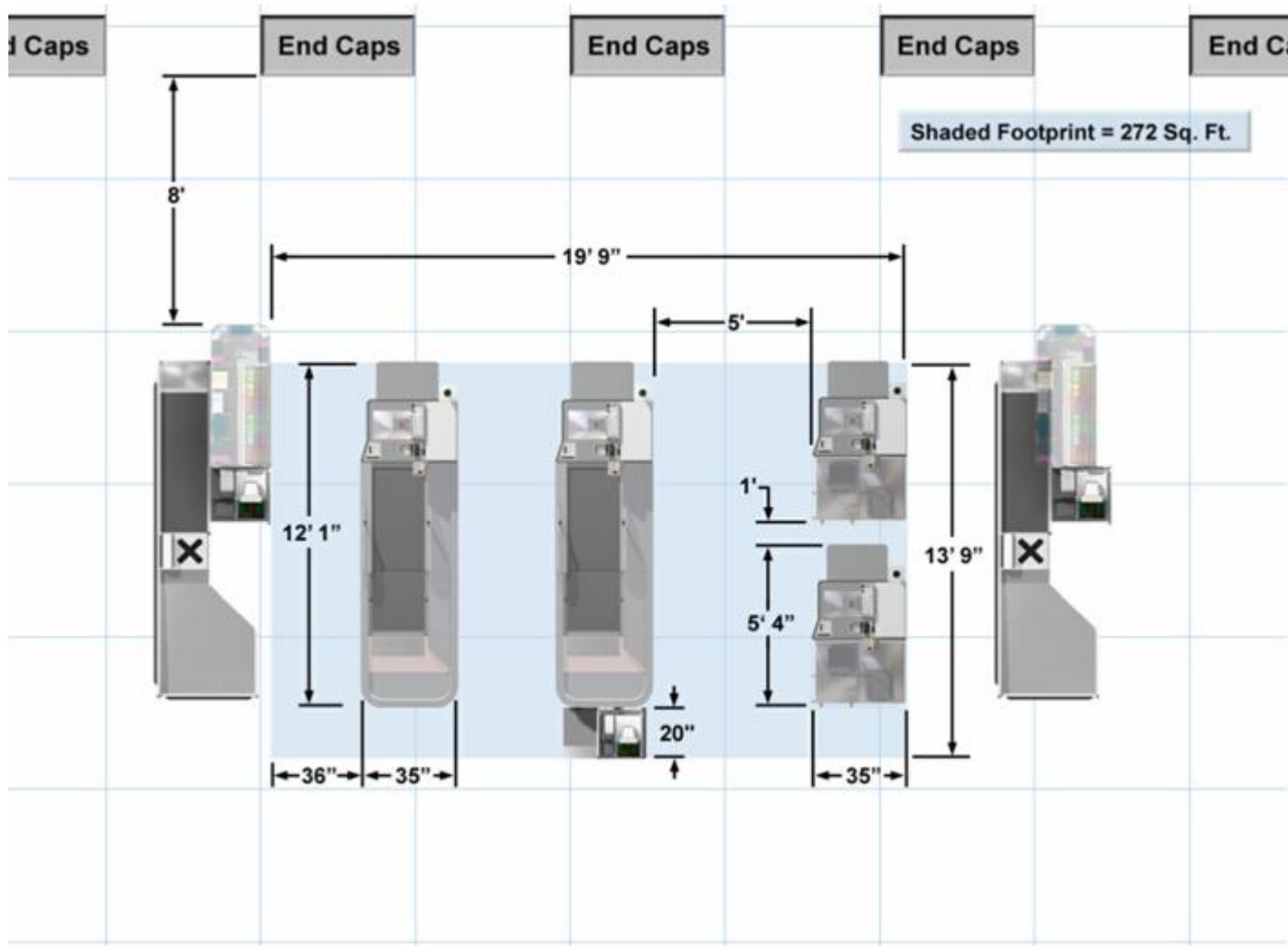
Гибкость в размещении....



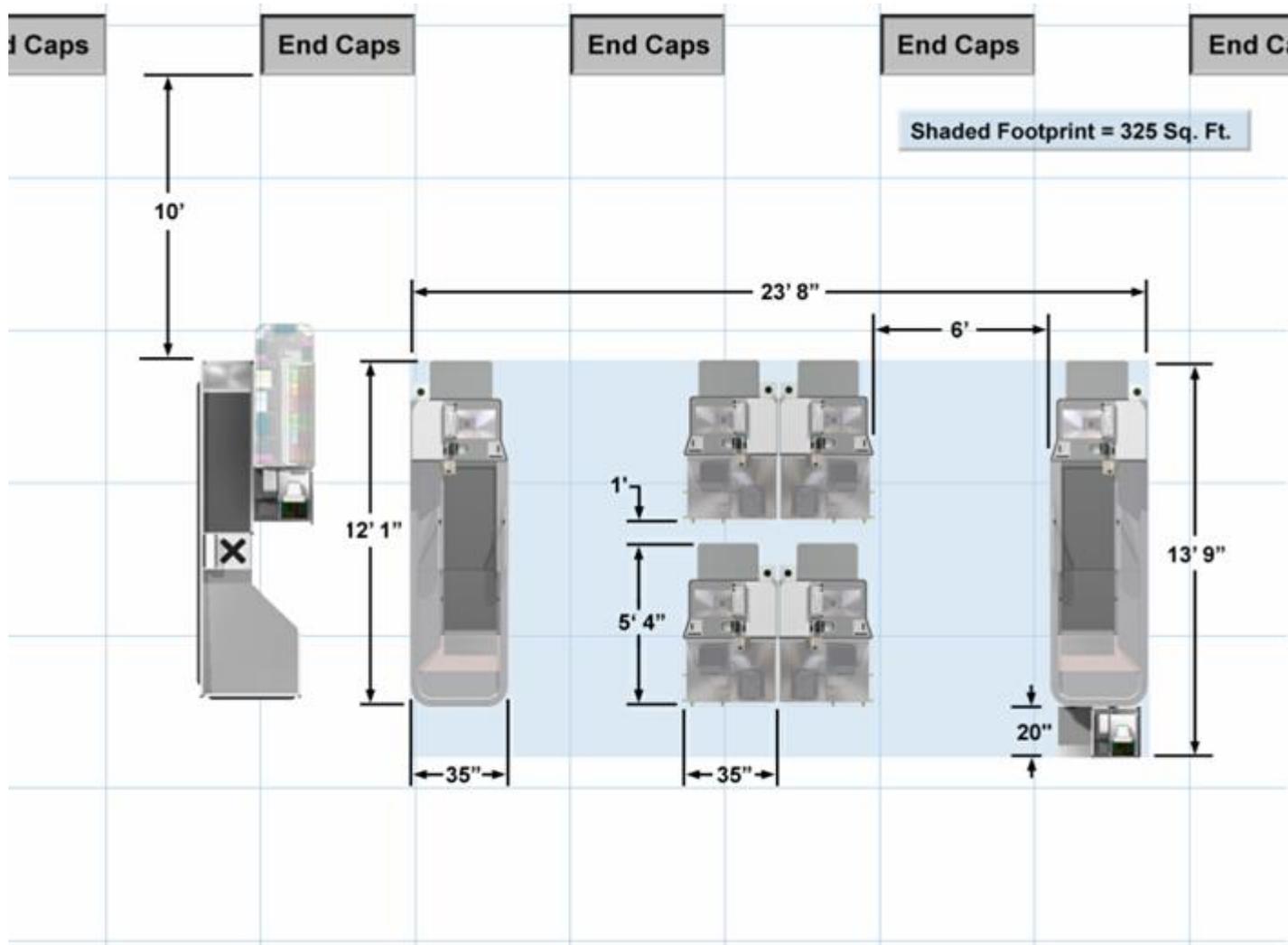
Гибкость в размещении....



Гибкость в размещении....



Гибкость в размещении....



Мобильный терминал - Shopper Assistant

■ Целевое назначение

- Высокое количество проблем на кассовой линии
- Магазины с круглосуточной работой
- Наличие крупных и тяжелых товаров
- Возможность разнообразного применения

■ Быстрое обслуживание, удобство для покупателя

- Уменьшает время ожидания
- Уменьшает необходимость в стационарных станциях

■ Простота использования для продавцов-консультантов

- Визуальные инструкции и звуковые сигналы
- Конфигурирование для выбора функциональности

■ Изысканное патентованное приложение предоставляет дополнительную гибкость

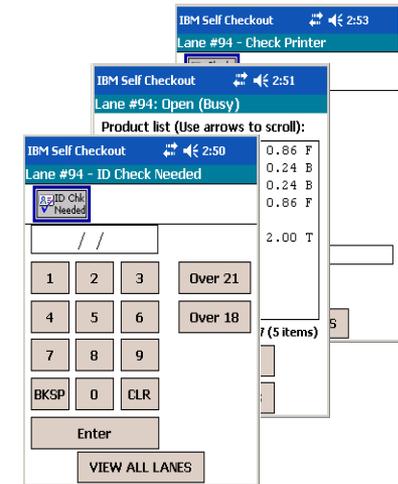
- Обеспечивает сканирование крупных предметов

■ Секретный мониторинг

- Обеспечивает персоналу возможность мониторинга и усиления защиты

■ Лучшее использование линий самообслуживания

- Обеспечивает круглосуточное использование линий
- Возможность использования везде в зоне беспроводного покрытия



Что требуется от ПО кассового самообслуживания?

- Быстро передавать изменения бизнес-процессов на POS-терминалы и кассы самообслуживания для поддержки маркетинга, мерчендайзинга и операционных инициатив
- Обеспечивать улучшения кассового самообслуживания через добавление новых функций и возможностей как можно быстрее и в соответствии с различным опытом обслуживания покупателя
- Обеспечивать лучшее управление и высокую доступность кассового самообслуживания, приводящие к меньшему вмешательству кассира и простоте для покупателя
- Построение на базе архитектуры данных, используемой в магазине, что позволяет интеграцию нового ПО с помощью общего интеграционного средства.

Программное окружение для кассового самообслуживания от IBM

Полное решение для кассового самообслуживания требует комплексного ПО

IBM Checkout Environment for Consumer-Service (CHEC)

- Надежная интеграция с POS-терминалами
- Настраиваемый графический пользовательский интерфейс и экраны
- Системное управление
- Средства для создания, выполнения и управления решениями
- ПО и Middleware от лидера в индустрии
- Работает на IBM Self Checkout и IBM AnyPlace Checkout



Архитектура – HW интеграция



IBM SCS System Возможности для защиты

■ Обзор защиты

Защита по весу для всех линий, дополнительная защита по размеру для линий с транспортером

Сравнение параметров товара с эталонными в базе во время сканирования

Секретная база данных для всех товаров, продаваемых в магазине

Каждая линейка имеет свою копию базы данных

Обслуживание базы данных DB2 компьютером системы BOSS

Линии используют весовой файл для обеспечения безопасности (н-р для деликатесной мясной продукции)

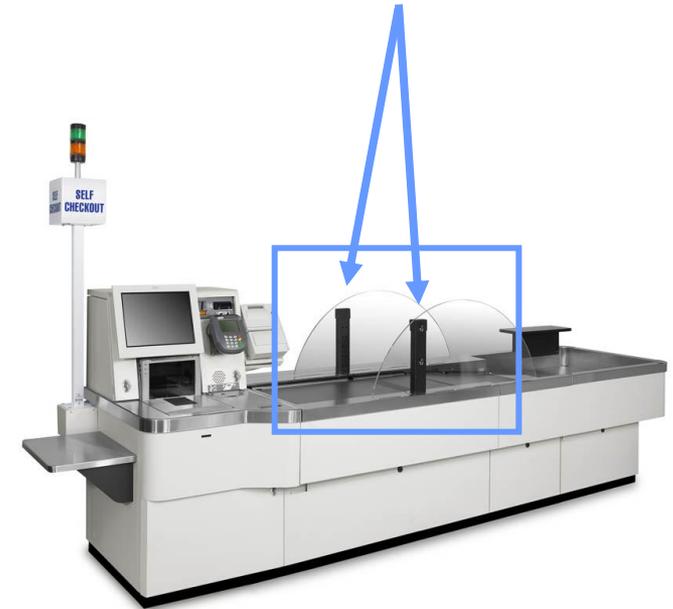
■ Самообучение системы безопасности на кассовой линейке

Процесс самообучения

Автоматическое обучение новым товарам

■ Средство анализа истории

Обеспечивает вариативность измерений товара, основанное на истории его измерений



Кассы самообслуживания и потери

- Потери при использовании касс самообслуживания
 - Замена товара
 - Протесты
 - Подделка купонов
- “Нулевые потери”
 - Подтверждено анализом
 - Потери могут даже уменьшиться (25% потерь связаны со «своими» покупателями)
 - Удаление EAS-меток при использовании кассы самообслуживания
- Защита от краж
 - Присутствие продавца в зоне касс самообслуживания
 - Размещение касс самообслуживания вблизи кассовой линейки
 - Видеокамеры и мониторы
 - Купоноприемник
 - Использование купонов с защитой



Mercator Словения использует решения касс самообслуживания от IBM

Задача:

- Задачей словенского ритейлера было оптимизировать поток покупателей, ускорить кассовое обслуживание и улучшить обслуживание покупателей и их лояльность.
- «Было очень важно распределить поток покупателей внутри магазина, сократив время ожидания и сократив «бутылочное горлышко»»

Решение:

- С помощью бизнес-партнера IBM Mikropis Mercator применил IBM Self Checkout Scan & Bag 3-пакетное решение с новым ПО Checkout Environment for Consumer-Service (CHEC).

Преимущество:

- «Нам нравится дизайн и технологии, предложенные IBM и Mikropis и мы верим, что это внесло вклад в сокращение очередей, увеличение числа покупателей и продаж.»
– Aleksandra Kosmut, Mercator



Source: Mercator press release: www-03.ibm.com/press/us/en/pressrelease/21045.wss

AnyPlace Checkout

Инновационный Self Checkout...Везде



Киоск
самообслу-
живания



Инновационная AnyPlace касса

Сверхудобная касса самообслуживания в доступном кастомизируемом форм-факторе

IBM AnyPlace новая касса самообслуживания сочетает форм-фактор AnyPlace Kiosk с преимуществами ПО IBM для самообслуживания в ультра-компактном устройстве. Эта безличная касса самообслуживания может использоваться как в крупных, так и в мелких супермаркетах, а также в универмагах.

- Anyplace Kiosk 15" или 17" обеспечивают использование с опцией Omni сканера штрихкодов
- Использует новое ПО для самообслуживания СНЕС от IBM
- Модульная платформа ПО позволяет настраиваться на потребности ритейлера
- Заказные корпуса от партнеров IBM



Касса
самообслу-
живания

Затраты по проекту

Начальная стоимость проекта:

- Стоимость оборудования и ПО
- Адаптация к смежному ПО
- Обучение персонала

Дополнительные затраты по проекту:

- Предпроектный консалтинг
- Управление проектом
- Постпроектное сопровождение

Стоимость владения:

- Обслуживание оборудования
- Адаптация ПО под изменяющиеся условия
- Увеличение зарплаты квалифицированного кассира



Retail Store Solutions

Вопросы?

dmitry.pshennov@ru.ibm.com
+7(495)3645395

