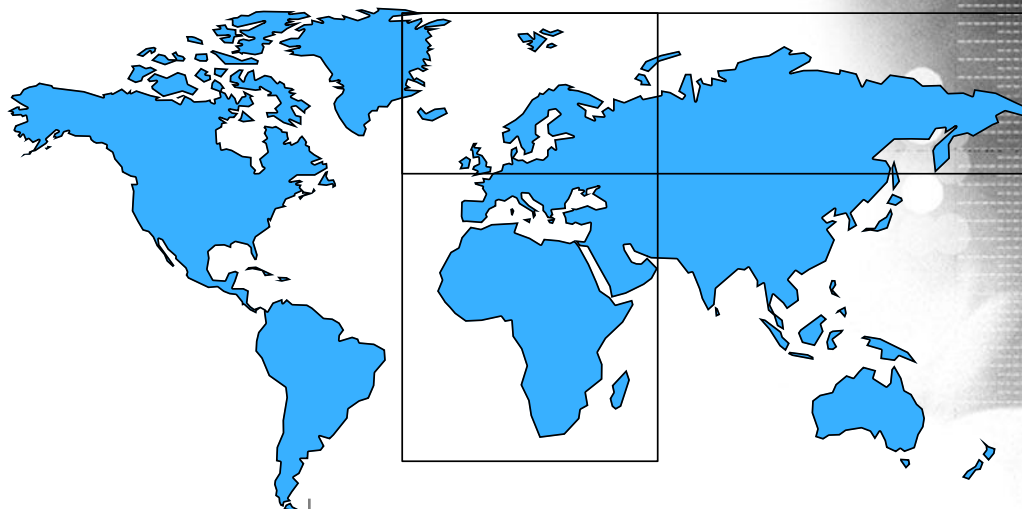




Retail Store Solutions

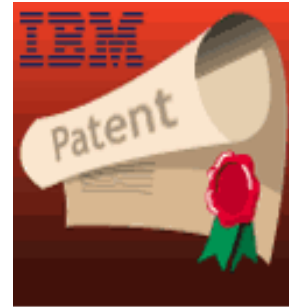


# Кассы самообслуживания от IBM

# 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



## Киоски

- 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**



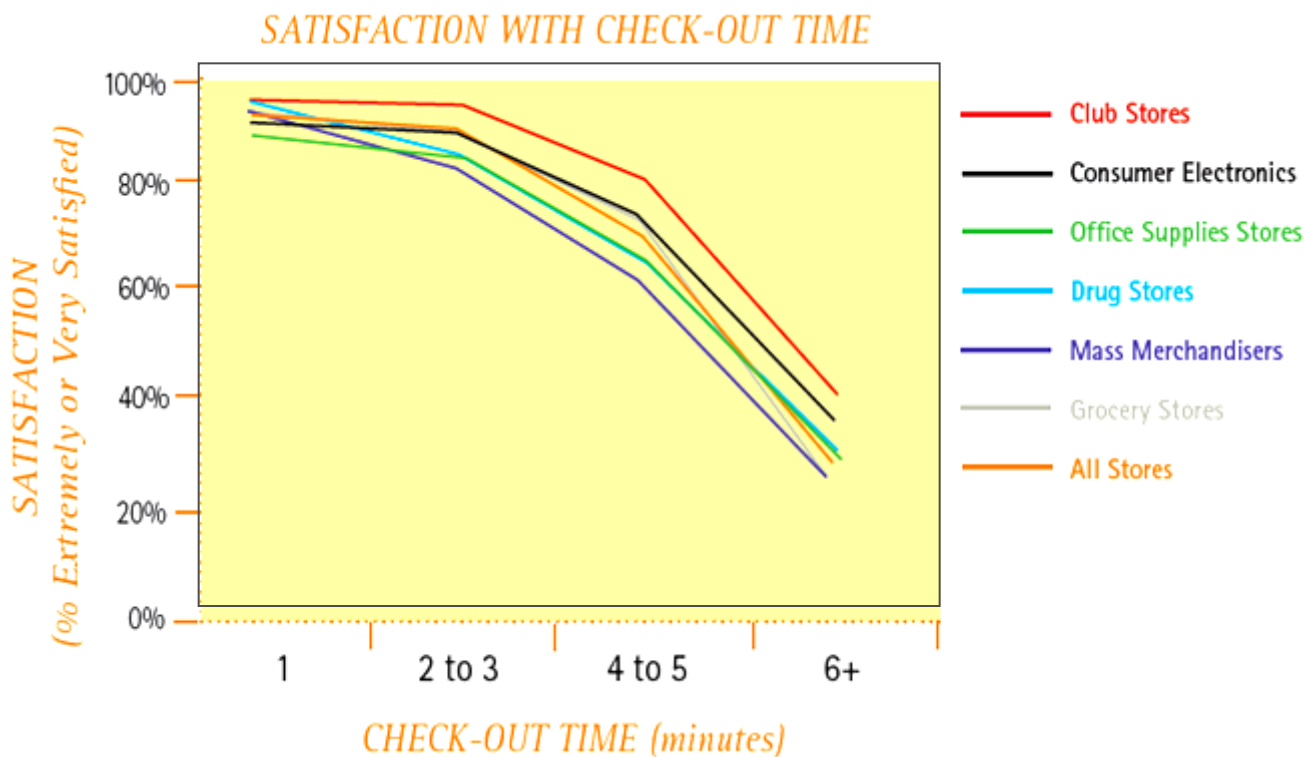
# Почему потребителям нравятся SCS...



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

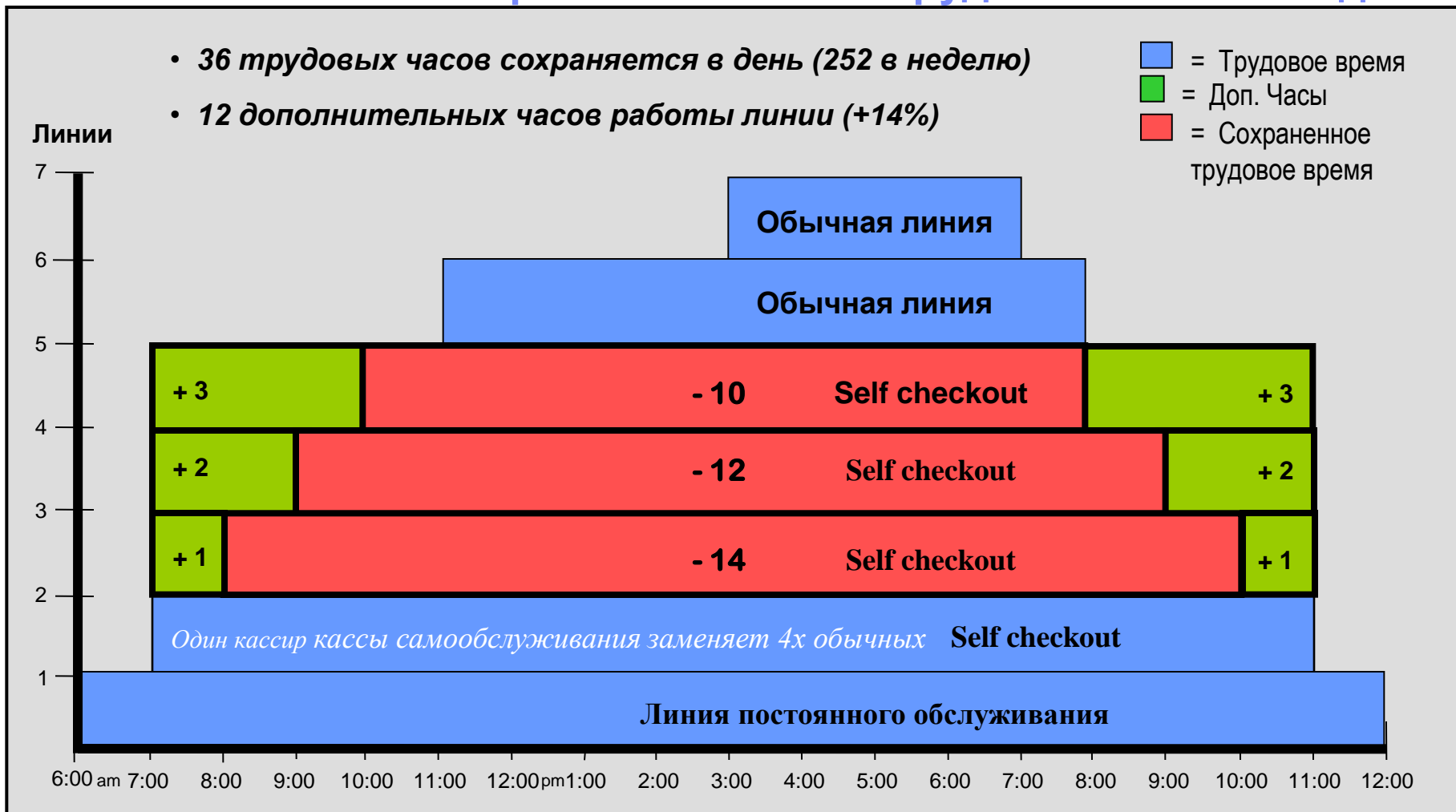


<b>Часы работы линии</b>	1	2	3	3	5	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	5	3	2	1	<b>Итого 83</b>
<b>Часы труда</b>	1	2	3	3	5	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	5	3	2	1	<b>Итого 83</b>

# Self checkout может сохранить более 250 трудовых часов в неделю

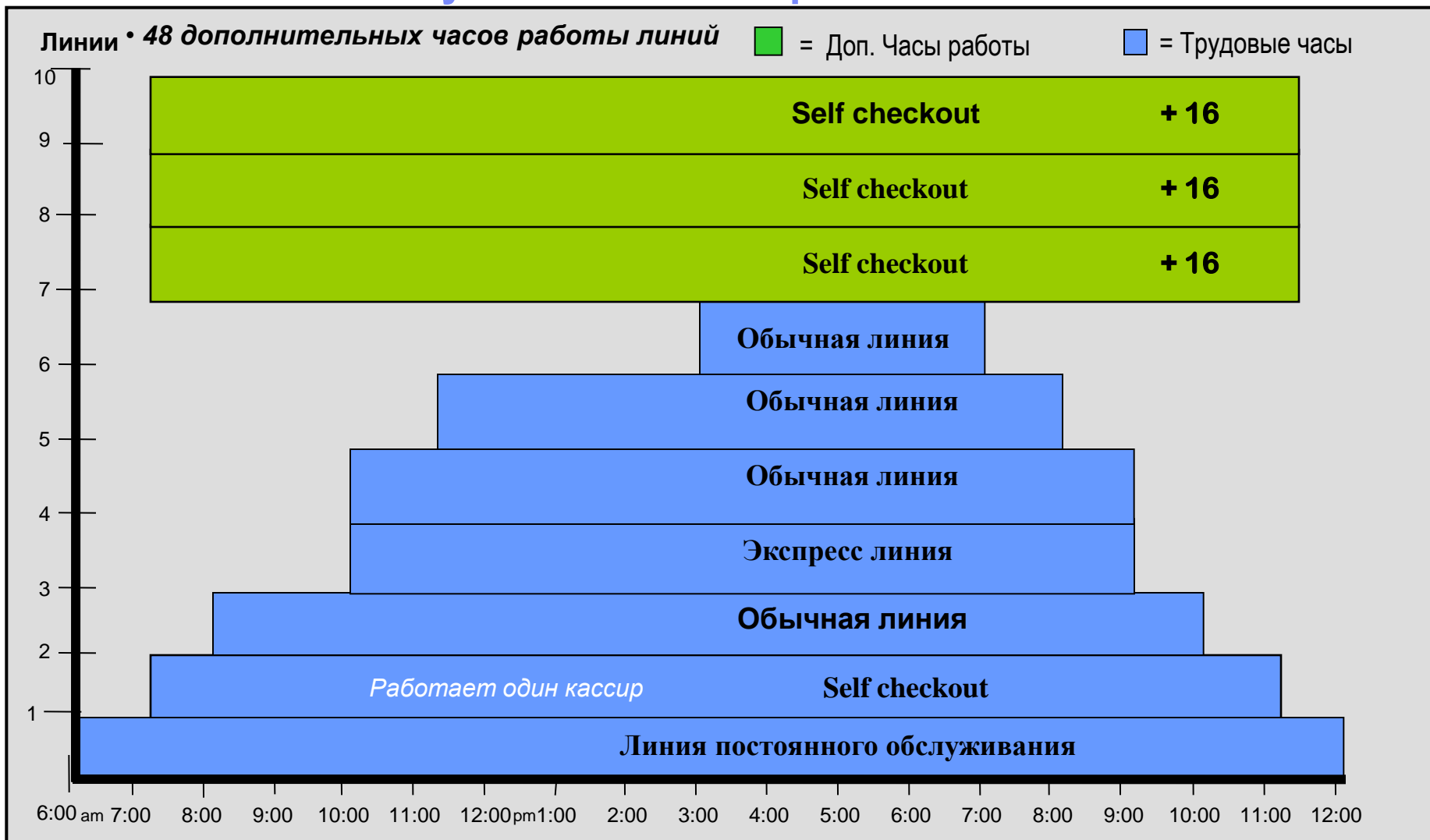
- 36 трудовых часов сохраняется в день (252 в неделю)
- 12 дополнительных часов работы линии (+14%)

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



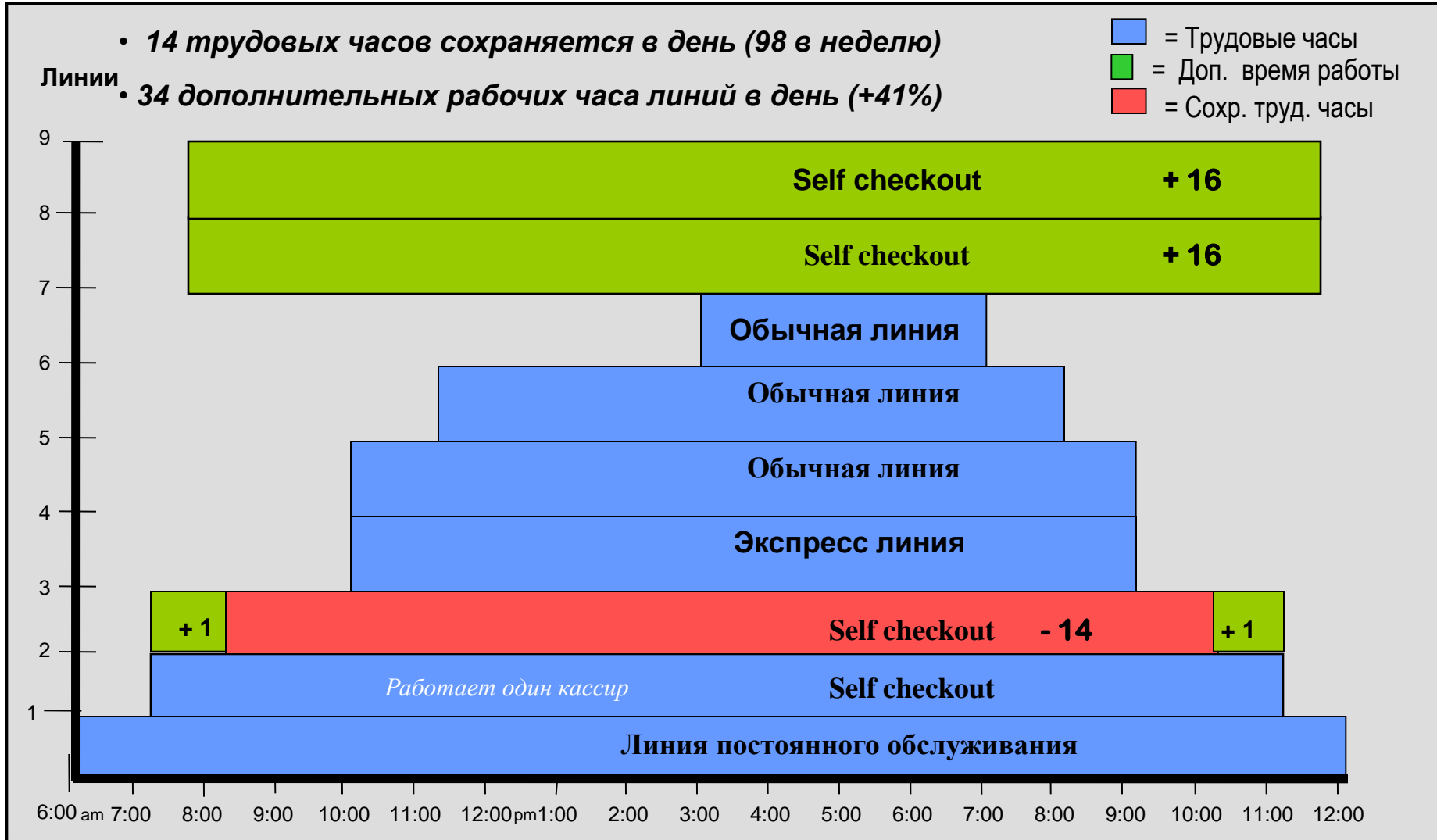
Часы работы линии	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00pm	1:00	2:00	3:00	4:00	5:00	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	Итого
Часы работы линии	1	5	5	5	5	6	6	6	6	7	7	7	7	6	5	5	5	5	1	95
Часы труда	1	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2	2	1	47

# Self checkout может увеличить часы работы линий на 55%



	6:00 am	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 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

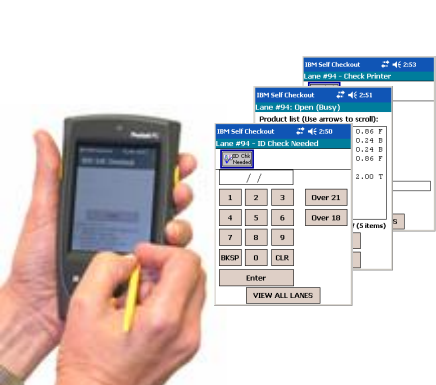


## 800 серия



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

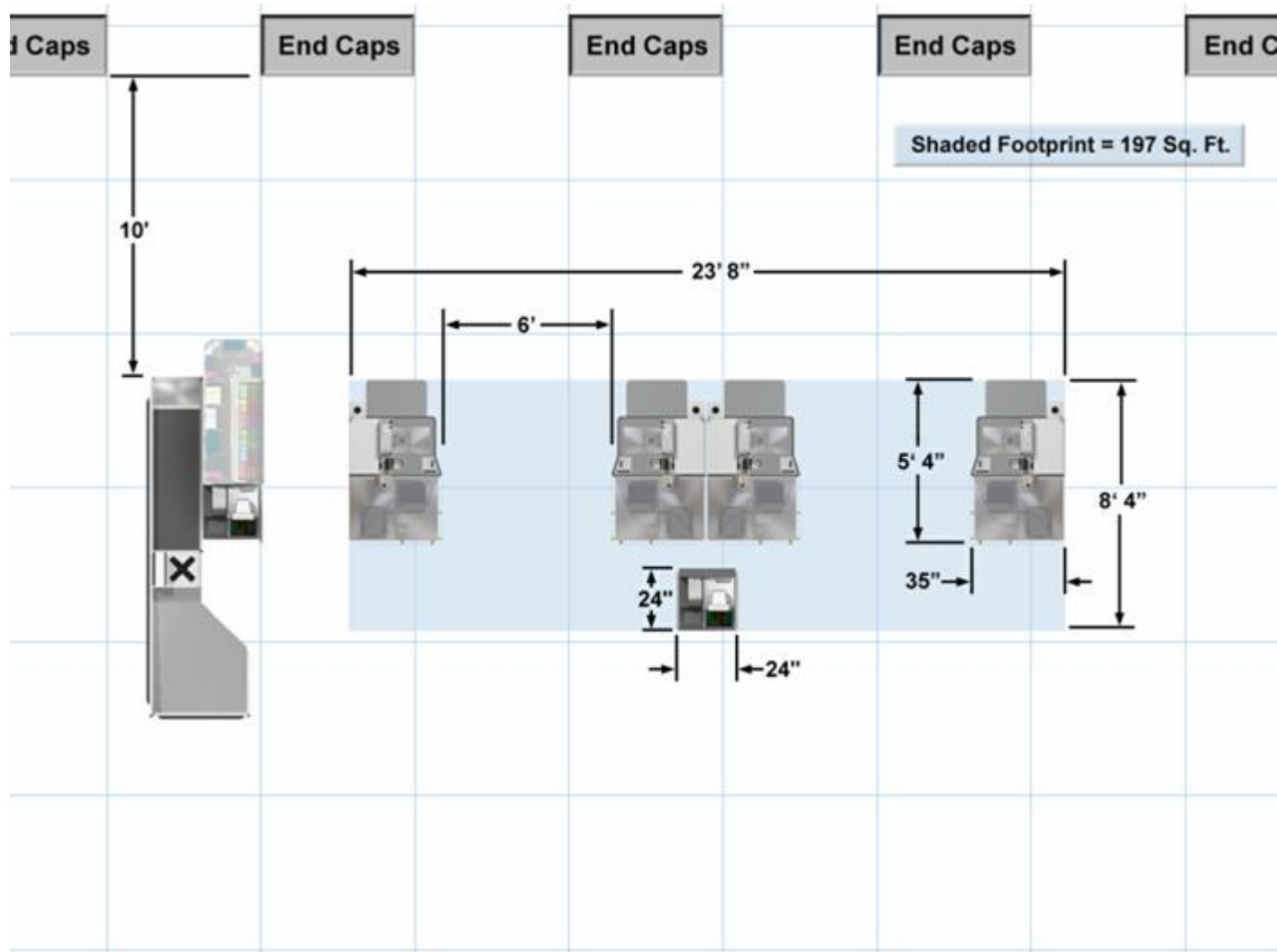




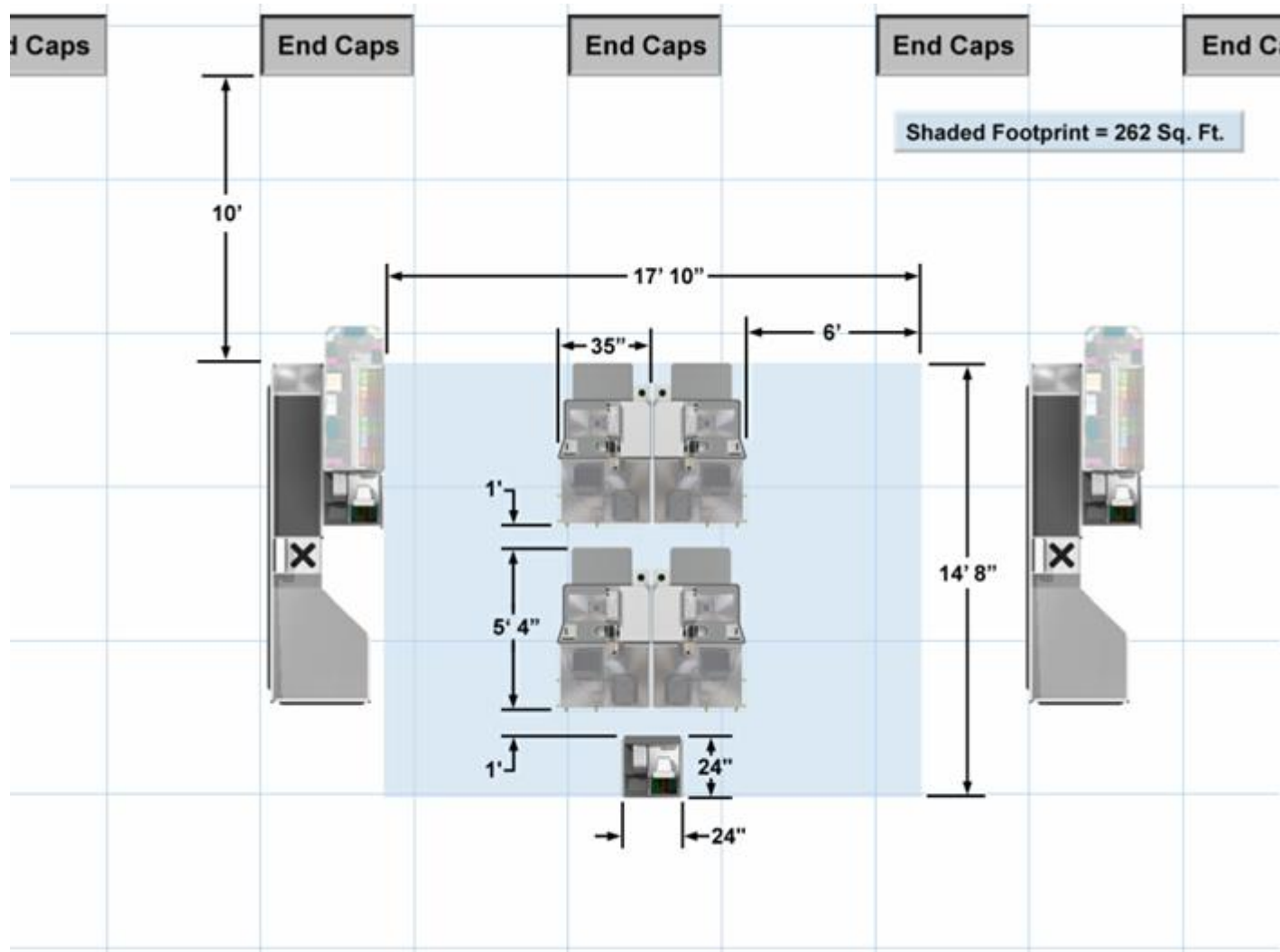
# Легкий доступ к устройствам



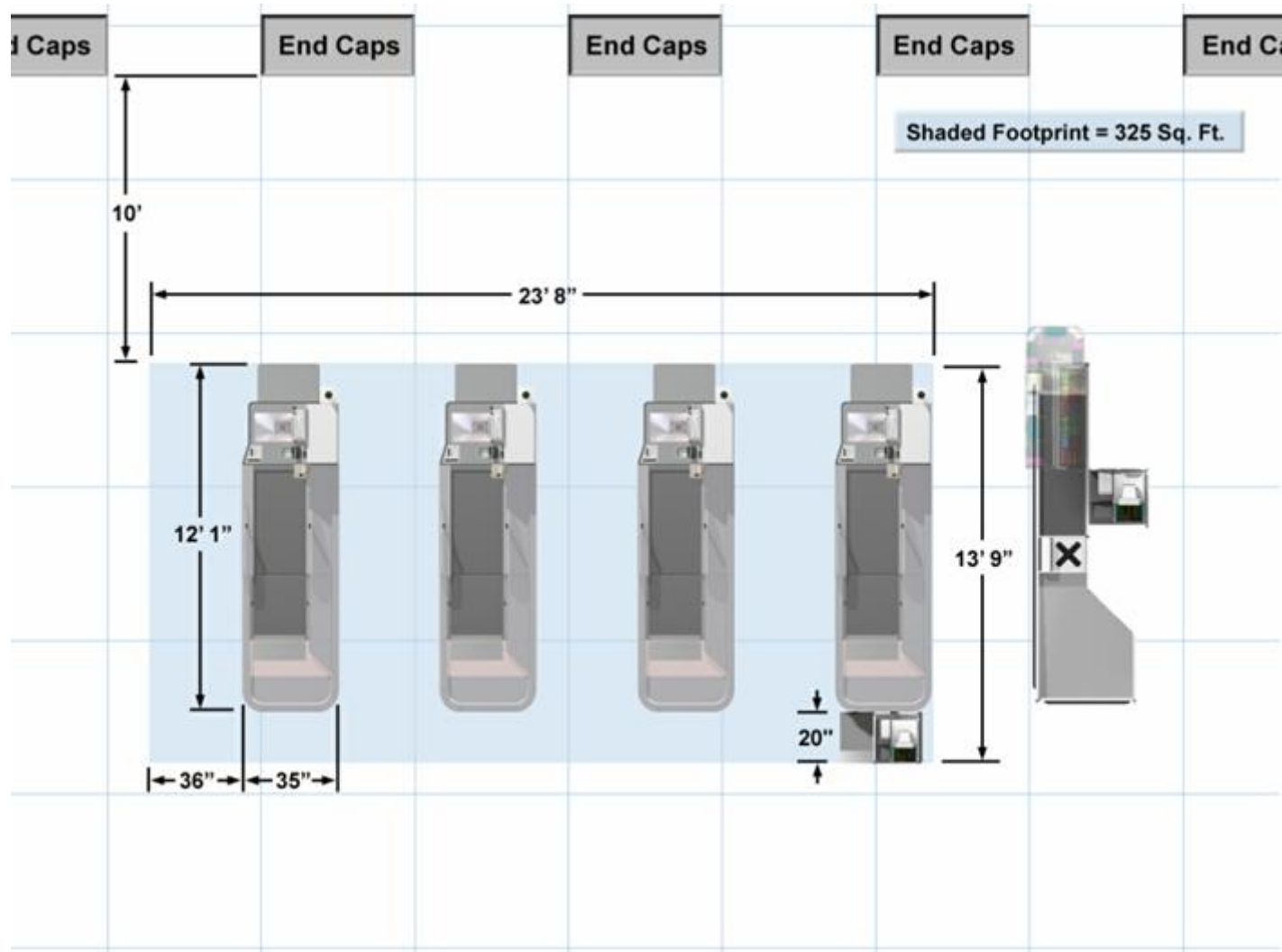
## Гибкость в размещении....



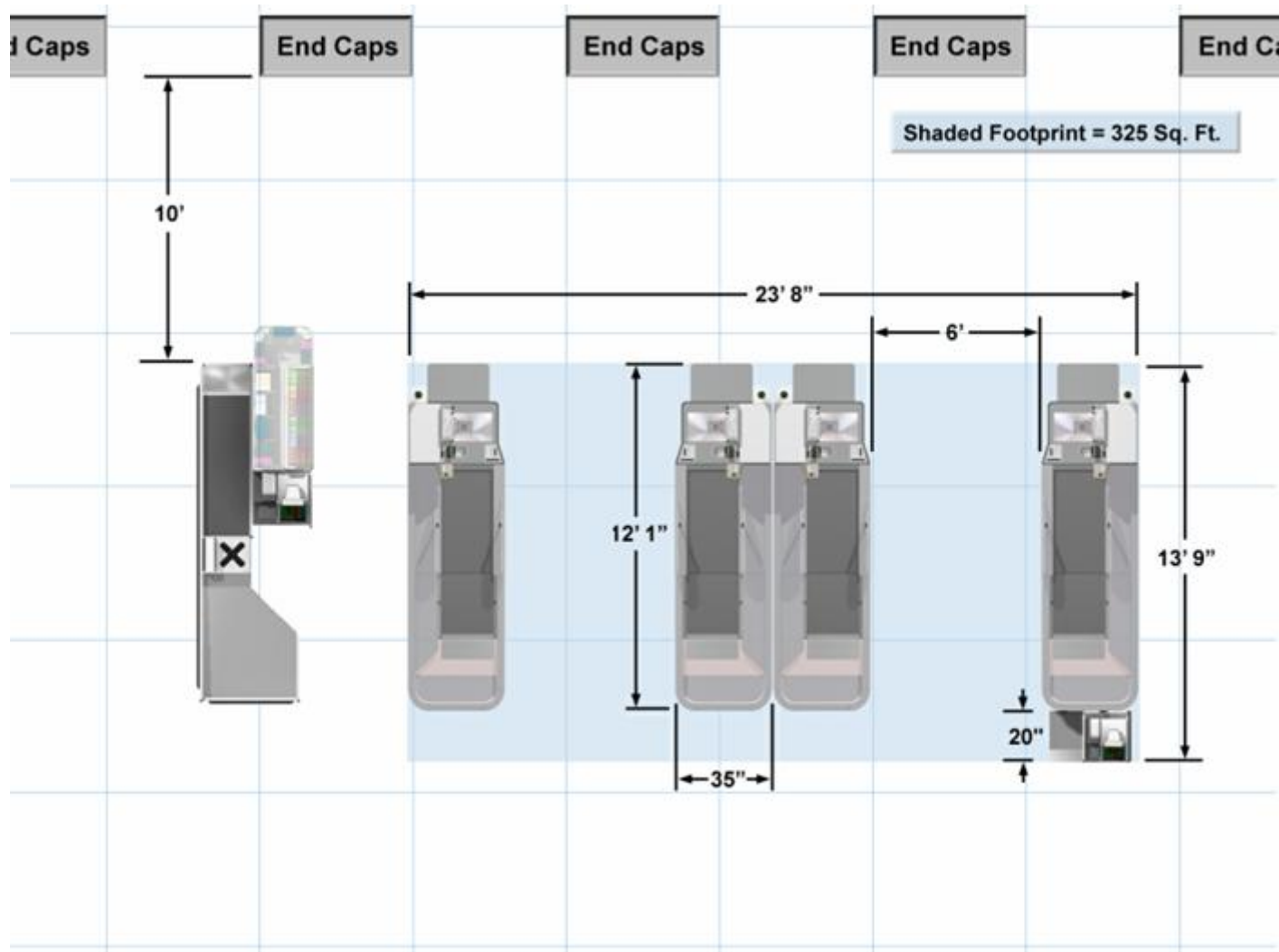
## Гибкость в размещении....



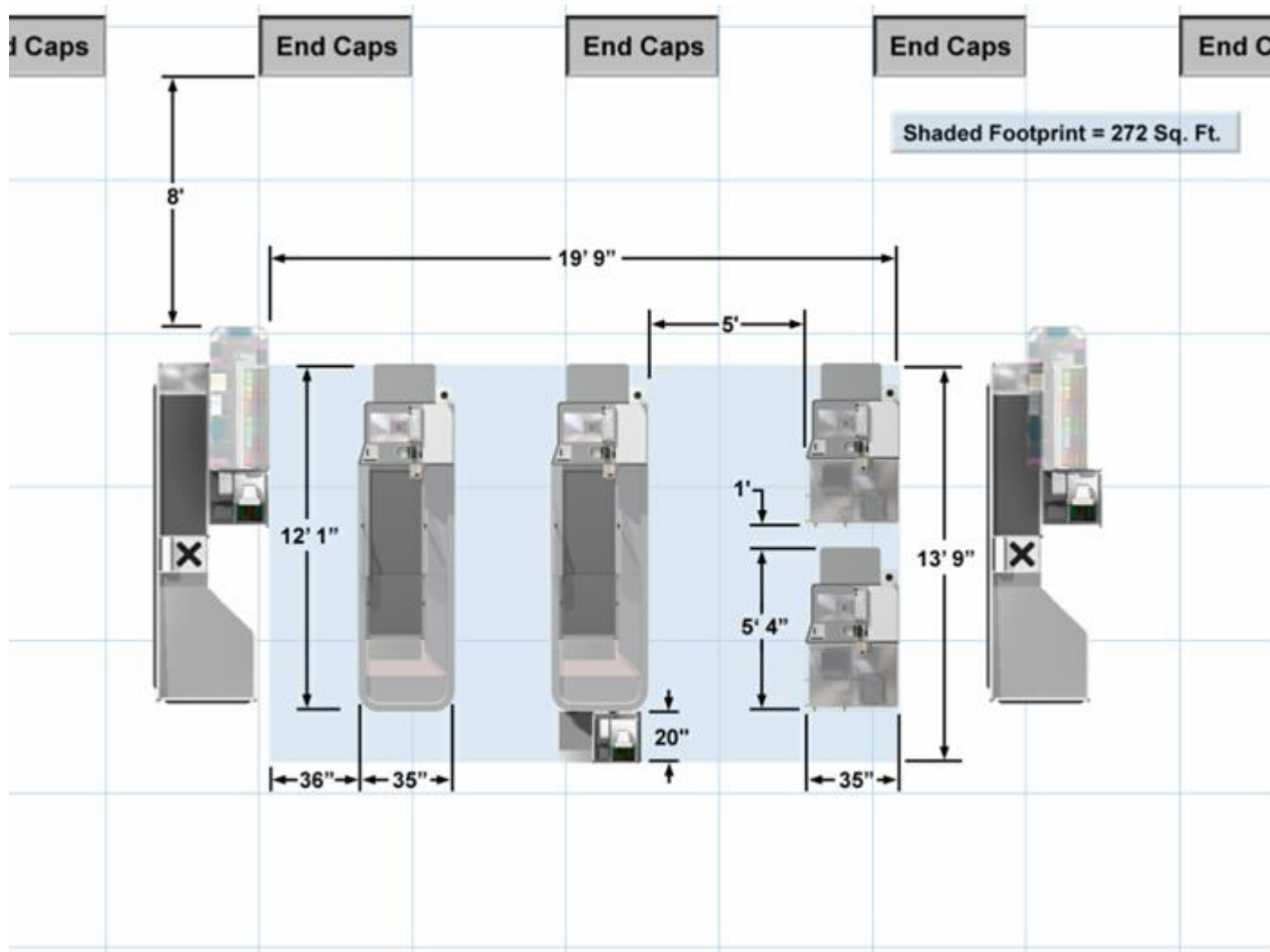
## Гибкость в размещении....



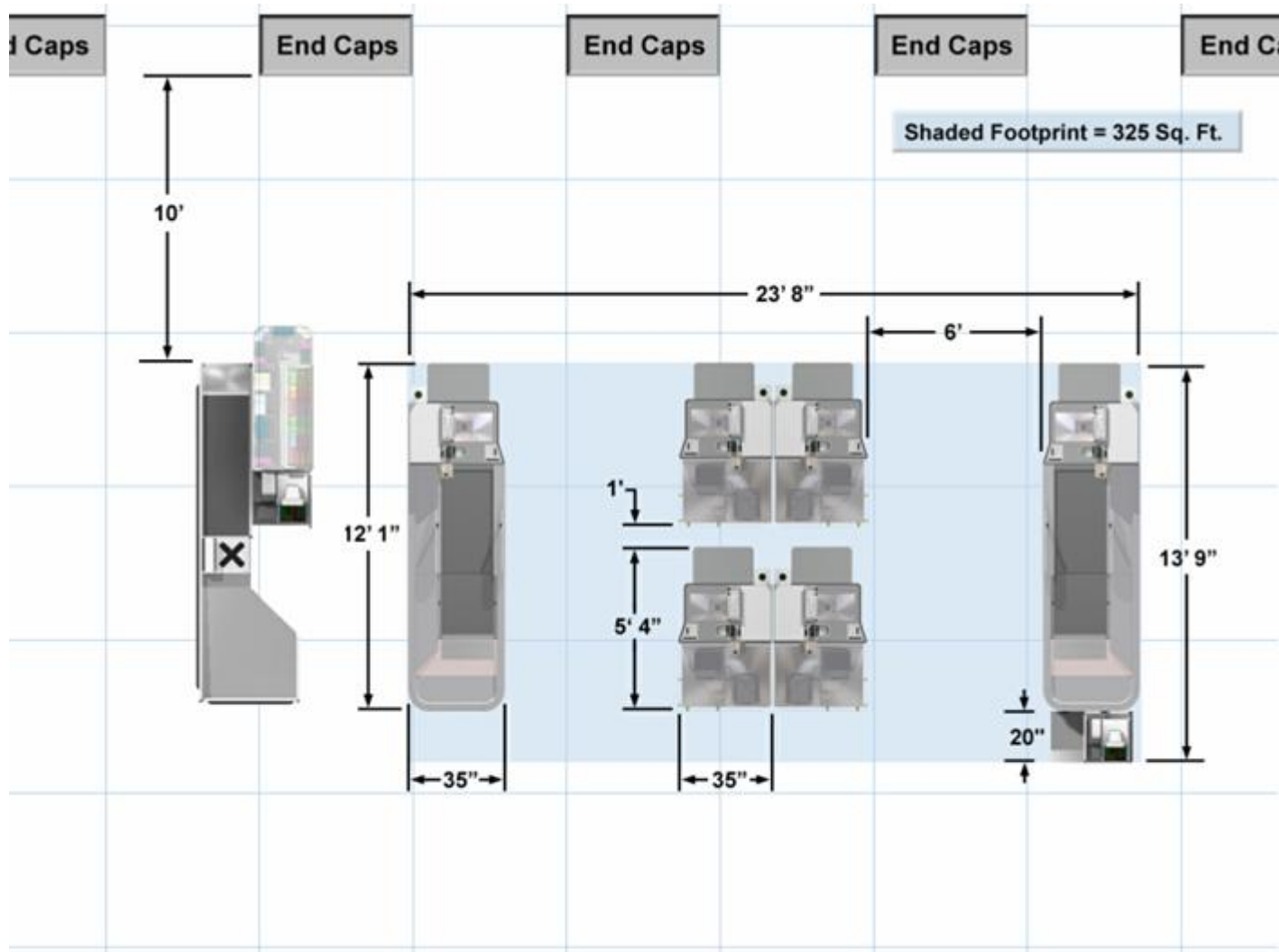
## Гибкость в размещении....



## 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

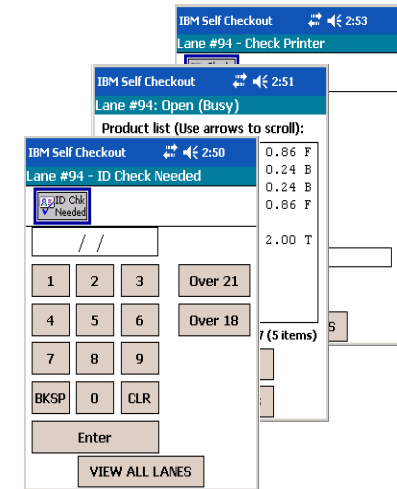
- Обеспечивает сканирование крупных предметов

## ■ 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)

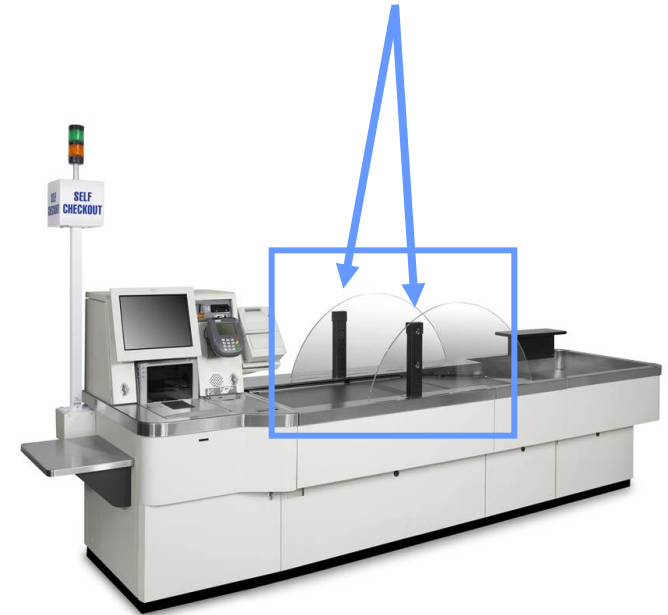
## ■ Самообучение системы безопасности на кассовой линейке

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](http://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*

