

Система самостоятельного сканирования товаров, как инновация в сфере торговли

Аллалыев Максат Аннагелдиевич

*Санкт-Петербургский политехнический университет им. Петра Великого
магистрант*

Козлова Нелли Анатольевна

*Санкт-Петербургский политехнический университет им. Петра Великого,
профессор Высшей школы сервиса и торговли*

Аннотация

В статье рассматривается внедрение системы самостоятельного сканирования покупок в ведущие торговые сети. Рассказаны принципы функционирования данной системы, и какие она дает преимущества, как магазину, так и покупателю.

Ключевые слова: система самостоятельного сканирования, покупатель, процесс покупки, торговая сеть, конкурентное преимущество, инновации, конкуренция

The system of self-scanning as an innovation in the field of trade

Allalyev Maksat Annageldievich

*Peter the Great St. Petersburg Polytechnic University
Undergraduate*

Kozlova Nelly Anatolievna

*Peter the Great St. Petersburg Polytechnic University
Professor of the Higher school of service and trade*

Abstract

The article discusses the introduction of self-scanning system purchases in the leading retail chains. Principles of functioning of this system and which advantages it gives to shop, and to the costumer.

Keywords: self-scanning system, costumer, purchase process, sales network, competitive advantage, innovation, competition

Одной из самых заметных инноваций в сфере розничной торговли в России и в мире за последние несколько лет стало распространение системы самостоятельного сканирования покупок в крупных торговых сетях. Рост популярности самостоятельного сканирования и оплаты - мировая тенденция, которая очень раскрывает желания современных покупателей и

как результат - позитивно сказывается на формирование их позитивного потребительского опыта.

Основная цель данной работы, подробно рассмотреть данную систему, разобрать принципы ее работы и защиты от воровства, определить ее преимущества и недостатки как для потребителя, так и для магазинов, которые предоставляют данную услугу

Сканирование происходит при помощи специальных мобильных сканнеров, которые покупатели могут взять при входе в торговый зал. Впервые такой способ самообслуживания появился в Японии в 2010 году. В России впервые появились в сети гипермаркетов «Глобус» в 2016 году, а широкое распространение получило в 2018, когда гипермаркет лента начал внедрять собственную систему под названием «Лента-СКАН». Также систему самостоятельного сканирования можно встретить в сети магазинов «О'кей», под названием «О'кей-СКАН». В 2020 году данная система будет также внедряться в гипермаркетах, находящимися под управлением «X5 Retail group».

Использовать данную систему могут только зарегистрированные пользователи программы лояльности. Покупатели самостоятельно сканируют штрих-код товаров персональными терминалами самообслуживания (self shopper) при наборе продуктовой корзины, формируя список покупок, а на выходе из магазина оплачивают на специальных киосках самообслуживания. Self Shopper прикрепляется к тележке покупателя и обеспечивает комфортный процесс покупок и сканирования. Эргономика устройства такова, что и сканирование, и серфинг в приложении максимально удобны именно для процесса покупок. Профессиональный сканер гарантирует быстрое и уверенное считывание даже кодов низкого качества, а защита от падений обеспечит долгий срок работы устройства [5]. Идентификация покупателей осуществляется с помощью карты лояльности или мобильного приложения, что позволяет системе узнавать покупателей и приветствовать их по имени. Также, с помощью мобильных сканеров покупатели получают персонализированную информацию о различных акциях и скидках, основанных на индивидуальных предпочтениях покупателя, в следствии его истории покупок [4].

Система использует определенные алгоритмы, анализирующие действия человека в торговом зале. Используется огромное множество параметров, для контроля действий клиента и если система обнаруживает подозрительные действия, то клиент попадает под ручную проверку кассиром перед оплатой покупки. Также система может выбрать покупателя на ручную проверку в случайном порядке. Делается это, чтобы не позволить нерадивым покупателям уносить неотсканированные и, как следствие, неоплаченные товары. Если при контроле все продукты просканированы, клиент оплачивает покупку, а если возникают какие-либо проблемы, то ему придется заново отсканировать покупки, но уже либо на стандартной кассе с кассиром, либо на обычной кассе самообслуживания. У каждого клиента существует уровень доверия, который известен только компьютерной

системе и сотрудникам, имеющим доступ к ней. В случае обнаружения в корзине неотсканированного товара, то уровень клиента понижается, а, следовательно, в следующий раз он попадет на ручную проверку с большей вероятностью. При неоднократных попытках обмана, клиенту может быть отказано системой в самостоятельной покупке. Если же при ручной проверке не были зафиксированы неотсканированные товары, то уровень доверия повышается, а значит вероятность попасть на ручную проверку при следующих покупках намного меньше [3].

Основным преимуществом для покупателя при данной система является сокращение времени процесса покупки за счет отсутствия очередей и необходимости пробивать отдельно каждый товар, как на стандартных кассах самообслуживания. Также, с помощью данной системы, покупатель в процессе набора продуктов может узнать, как цену отдельно взятого товара, так и итоговую сумму, в которую обойдется покупка, что помогает избежать нежелательных трат.

Для магазина преимуществами являются сокращение необходимости в большом количестве персонала, в следствии чего снижаются издержки на заработную плату, увеличение скорости обслуживания покупателей, увеличение их лояльности, привлечение новых покупателей, для которых отсутствие очередей будет причиной для выбора места покупки, а также возможность увеличить место для выкладки товара, так как кассы самообслуживания занимают меньше места, чем классические кассовые узлы. Самостоятельное сканирование позволяет увеличить пропускную способность магазина, что способствует возрастанию объемов продаж и росту доходов на 6-7%.

Из недостатков для магазина можно выделить лишь недостаточный контроль за покупателями, особенно это касается товаров, которые берутся на развес и самостоятельно взвешиваются. В попытках сэкономить или в результате невнимательности, покупатели могут пробивать на электронных весах не сам товар, а его более дешевые аналоги, и, в отличии от стандартных касс, где ошибку может заметить внимательный кассир, на кассах самообслуживания этот факт рискует остаться незамеченным. Также нельзя не отметить о фактах воровства и невнимательности покупателей, которые могут просто забыть отсканировать тот или иной товар. Но, по сообщению, ритейлеров, данные товарные потери не имеют большой значимости.

За время использования данная система показала свою эффективность, а значит в скором времени все больше магазинов будет отказываться от стандартных форм обслуживания и переходить к более инновационным системам. Подобные инновации в торговле способствуют перестройке торговых процессов, преобразованию форм и методов торговли, а также улучшению обслуживания покупателей [1, стр. 11].

Библиографический список

1. Комаров В. Инновации в современной торговле // Российская торговля. 2013. № 6. С. 10–13.
2. Шарф А. Роль инноваций в деятельности современных торговых организаций // Ресурсы, Информация, Снабжение, Конкуренция. 2014. №4. С. 88.
3. «Лента» тестирует систему самостоятельного сканирования покупок. //new-retail.ru URL: https://new-retail.ru/novosti/retail/lenta_testiruet_sistemu_samostoyatel'nogo_skanirovaniya_pokupok_1186/
4. Отраслевой портал retailer.ru. URL: <https://retailer.ru/>
5. Самостоятельное сканирование как часть Customer experience URL: <https://systemgroup.com.ua/ru/resheniya-i-po/upravlenie-torgovley/sistemy-samoobslyzhivaniya/samostoyatelnoe-skanirovanie>