

Покупки без очередей: кассы самообслуживания как новый стандарт в ритейле

Бизнес-задача

Сеть магазинов «Магнит» активно расширяет бизнес и внедряет новые форматы обслуживания. Уход иностранных поставщиков оборудования и дефицит персонала на местах могли приводить к очередям на кассах, и, как следствие, недовольству покупателей. Чтобы сохранить лидерство в индустрии, в компании сделали ставку на увеличение пропускной способности магазинов и обеспечение безупречного сервиса для клиентов.

Решение

Мы реализовали масштабный проект по автоматизации кассовой зоны через внедрение касс самообслуживания:

- Провели комплексную интеграцию касс с существующими ИТ-системами ритейлера
- Обеспечили круглосуточную техническую поддержку касс самообслуживания
- Организовали обучение персонала по работе с новым оборудованием
- Адаптировали решение под все форматы магазинов

Результаты

Внедрение касс самообслуживания позволило нашему клиенту решить проблему очередей, улучшить покупательский опыт и оптимизировать бизнес-процессы. По итогам реализации проекта снизилась рутинная нагрузка на сотрудников магазинов и ИТ-служб.

- **14 000+** касс самообслуживания установлено
- **100** сервисных бригад обслуживания в 7 федеральных округах
- **40%** покупателей перешли на расчёт через КСО
- **3 500+** рабочих мест кассиров автоматизировано

Преимущества для компании

- Масштабируемость: решение адаптировано под все форматы магазинов — от суперсторов до точек «у дома»
- Повышение продуктивности работы сети: часть сотрудников переориентирована на решение задач в торговом зале
- Рост пропускной способности: увеличение проходимости кассовой линии за счет автоматизации

- Комфортный сервис: круглосуточная поддержка минимизирует время простоя касс
- Рост лояльности клиентов: бесперебойная работа касс повышает удовлетворенность покупателей

Преимущества для покупателей

- Ускорение обслуживания: возможность оплачивать свои покупки быстрее, чем на кассе
- Уменьшение очередей: сокращение времени ожидания за счет распределения нагрузки
- Обеспечение конфиденциальности: минимум взаимодействия с персоналом