

Покупки без очередей: кассы самообслуживания как новый стандарт в сети магазинов «Магнит»

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

Результат

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

Для покупателей

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

Отзыв о проекте

«Для нас как для ритейлера важно понимать, что мы сокращаем нагрузку на наших сотрудников. Кассы самообслуживания позволяют автоматизировать и ускорить обслуживание. Около 50% клиентов выбирают завершать покупку в зоне касс самообслуживания, что говорит о том, что сервис действительно востребован. В этом году мы обновили интерфейс КСО, сделали его похожим на приложение «Магнит», и коллеги из Т1 Интеграции нам помогли масштабировать собственное ПО с обновлённым интерфейсом. Мы получили довольных клиентов, отсутствие очередей и автоматизацию работы сотрудников. «Магнит» — крупная компания и любая интеграция новых моделей требует их адаптации под наши текущие ИТ-решения. И один из самых больших вызовов был связан именно адаптацией КСО от Т1 в наш ИТ-ландшафт».

— Рината Салихова, руководитель управления по технологическим интеграциям розничной сети «Магнит»