

Следует отметить, что необходимость разработки перечня дополнительных услуг фирменного магазина является объективной задачей в целях повышения результативности его работы. При этом упор следует делать на новые виды услуг, а именно:

1) на предоставление оригинальной упаковки, приуроченной к определенному событию (праздничный пакет и перевязка коробки конфет ленточкой и т.д.);

2) работу по индивидуальным заказам покупателей (например, индивидуальный сбор новогодних наборов конфет в баулах по специальным ценам) через веб-сайты организаций или посредством принятия телефонных звонков;

3) организацию доставки товаров на дом;

4) предоставление бесплатной настройки устройства с помощью технического специалиста при покупке высокотехнологичных товаров и др.

Оказание дополнительных услуг направлено на повышение культуры обслуживания населения, что позволит производителям более точно определить вектор совершенствования выпускаемых товаров, а также повысить степень удовлетворенности спроса населения товарами и услугами.

*И.А. Тимохова
Е.М. Костенко
БГЭУ (Минск)*

АВТОМАТИЗАЦИЯ ТОРГОВОГО ПРОЦЕССА. КАССЫ САМООБСЛУЖИВАНИЯ

Торговля является исключительно восприимчивой к инновациям отраслью. Автоматизируются процессы упаковки, фасовки, хранения, техники мерчандайзинга, вендинга, доставки, защиты товаров и т.п. Причины столь активной механизации и автоматизации процессов — в исключительно большом количестве людей (персонал торговых объектов и покупатели), задействованных в торговом процессе. В этой ситуации неизбежно воздействие на четкость функционирования сложного механизма товарообмена человеческого фактора, приводящего к субъективности, неточностям, ошибкам в действиях и в конечном итоге к потере ресурсов. Не является исключением в этом перманентном инновационном процессе совершенствование технологий кассового обслуживания.

Появившиеся в последние годы инфраструктурное кассовое оборудование — скоростные сканеры штрих-кода, системы безналичного расчета, системных весов, электронных средств защиты товара — уже привычный инструмент современной торговли.

Закономерный шаг в данном направлении — создание и внедрение в торговый процесс систем самообслуживания покупателей не только при выборе товаров, но и при расчете за товар. Разработчики этих систем концептуально подходят к решению этой задачи исходя из соображений, что современная кассовая техника практически не требует участия кассира в обмене «товар — деньги». Функции кассира сведены в основном к контролю за покупателем. Но современные системы защиты товаров способны исключить и данную функцию кассира.

Уже реально применяются технологии полного самообслуживания, где общение покупателя и продавца, покупателя и кассира сводится к минимуму [1].

Комплект оборудования и программного обеспечения, представленный на выставке ТИБО-2015, включает:

- кассы Move Flow для малого количества покупок;
- кассы Twin Flow для покупателей с большой корзиной покупок;
- высокоскоростной сканер;
- системный весовой модуль;
- бесконтактные пластиковые карты (БПК);
- программа Set Retail SCO;
- EDI-система TOPBY.

Кассы оснащены высокоскоростным сканером и встроенным в транспортную ленту весовым модулем, который мгновенно сверяет вес отсканированного товара с весом товара, добавленного в чек покупателем. Применение данных касс и БПК современного образца, позволяют покупателю самостоятельно сформировать чек, активировать БПК и получить чек без участия торгового работника. Программа Set Retail SCO, установленная на данном кассовом оборудовании, руководит действиями человека на всех этапах процесса покупки. EDI-система TOPBY — новая для белорусской торговли среда обработки и обмена коммерческой информацией — «магазин — банк», «банк — банку» в структурированном цифровом виде, основанном на регламентированных форматах и стандартах сообщений.

Таким образом, применение данных технологий позволит предприятиям торговли снизить издержки за счет сокращения персонала, увеличить пропускную способность и, безусловно, улучшить сервис.

Литература

Устройство для расчетов с покупателями «Автоматизированный узел расчета за товар» : патент на полезную модель № 56689 (RU)-2006 / О. Г. Федосеев ; дата публ.: 20.03.2012.