



GLORY

# Расширение спектра услуг Наличные должны быть в движении

Автоматизация | Проверка подлинности |  
Обеспечение безопасности | Ускорение процессов



# КЛЮЧ К УСПЕХУ В РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛЕ

Большинство розничных предприятий не станут спорить, что обслуживание покупателей – один из важнейших факторов на пути к успеху в долгосрочной перспективе наряду с расходами и проблемой выбора. Качество услуг играет важную роль в определении лояльности (придут ли ваши покупатели снова?), стоимости (можете ли вы убедить покупателей купить больше товаров и больше дорогих товаров?) и репутации (будут ли покупатели отзываться о вас положительно, укрепляя статус вашей торговой марки?).

Даже в многоканальном мире, где обслуживание – интегрированная концепция, охватывающая все каналы и контакты, розничные предприятия зависят от поддержки и заботы о покупателях, необходимых для получения конкурентного преимущества. Да, качество оказываемых услуг зависит, в некоторой степени, от окружающих условий и применяемых систем, но обслуживание производят прежде всего люди. И это может быть проблемой.





## КАК БЫТЬ С ЛЮДЬМИ?

Розничные предприятия стараются постоянно снижать расходы, а люди стоят дорого. Более того, квалифицированные, опытные и мотивированные сотрудники обходятся еще дороже. Для обеспечения высокого качества обслуживания вы должны разбираться, кого нанимать, предлагать возможности для тренировки навыков, платить хорошие деньги, чтобы поддерживать интерес и мотивацию на должном уровне, а затем поддерживать сотрудников при помощи строгих процессов управления. И все это нужно делать в конкурентной среде, которая уже сегодня очень жесткая и становится всё более суровой с каждым днем.

У количества операций для самообслуживания покупателей есть свой предел: самообслуживание может дать скорость и удобство, но не дает ни знаний о продукте, ни более тесного контакта, который дает возможность продавать и убеждать, что возможно только в рамках диалога между людьми.

И здесь мы подходим к дилемме розницы. В конкурентном мире нужно работать над снижением расходов, а люди являются крупнейшей статьей расходов. С ростом общественного давления в сфере улучшения условий труда (о чем свидетельствует повышение в 2015 г. минимальной заработной платы правительством Великобритании, стремление правительства Сингапура ограничить использование низкооплачиваемого труда и непрекращающаяся инфляция в Бразилии) расходы на персонал, вероятнее всего, будут продолжать расти. Также важно поддерживать обслуживание покупателей на высоком уровне и улучшать его и далее, а люди здесь один из главных факторов. Как же выйти из заколдованного круга??

# ПРАВИЛЬНЫЙ БАЛАНС

**В розничных магазинах даже с самым лучшим управлением квалифицированный персонал тратит много рабочего времени на выполнение довольно неквалифицированных задач. Они принимают деньги, отсчитывают сдачу, проверяют наличные на платежеспособность и часто переносят их из точки продажи в бэк-офис для пересчета. Ни одна из этих работ не делает ничего для обеспечения обслуживания высокого качества. Фактически они отнимают у персонала ценное время, снижают качество обслуживания из-за нехватки сотрудников, что ведет к длинным очередям и жалобам покупателей.**

Это происходит потому, что во время обслуживания покупателя специалист постоянно выдвигает и задвигает лоток с наличными в терминале точки продажи, а отсчитывание сдачи – это тот момент, который можно было бы провести с покупателем, обсуждая варианты продажи, или в поиске новых покупателей, которым нужно обслуживание, исследуя возможности для повышения продаж или делая обслуживание покупателей запоминающимся, просто поговорив и улыбнувшись. И, конечно, на административные функции уходит не только время. Многих сотрудников доступ к наличным может заставить нервничать – и это волнение может передаться покупателю, что делает их общение еще менее приятным и полезным.

Когда ежедневно набирается несколько минут, которые продавец-консультант тратит не на повышение эффективности за счет хорошего обслуживания покупателей, то можно ощутить, что розничные предприятия зря тратят свои деньги и не используют возможности, чтобы организовать для покупателей ощутимую разницу – с тем, что они нашли бы в соседнем магазине. Возможно, это будет и разницей между конкурентным преимуществом и относительным проигрышем.

# АВТОМАТИЗАЦИЯ ДЛЯ ОЩУТИМЫХ ИЗМЕНЕНИЙ

**Мы убеждены, что розничные предприятия должны прекратить требовать от квалифицированного персонала выполнения неквалифицированных работ, которые можно автоматизировать. Решения CASHINFINITY™ от компании Glory автоматизируют и ускоряют ключевые этапы процесса, снимают огромную нагрузку с продавцов, у которых становится больше времени на обслуживание покупателей и раскрытие новых возможностей для продаж. В недавних исследованиях начался подсчет количества времени кассиров и менеджеров, которое можно сэкономить, и измерение потенциальных выгод этой экономии для розничных предприятий.**

Исследование компании Glory задействовало данные по розничным предприятиям от ведущей компании в сфере общественного питания в Южной Америке до крупной сети английских супермаркетов. Целью было определение всех ключевых этапов процесса, связанного с обработкой, пересчетом и перемещением наличных, а также оценка того, как автоматизация этапов процесса может высвободить время сотрудников, увеличить экономию и как это влияет на обслуживание покупателей.

Исследование показало, что в обычном розничном магазине люди (то есть персонал) приходят в соприкосновение с наличными в самых разных местах и в разное время. Сюда относятся и пополнение и проверка запасов в сейфах, сверка при сдаче смены, регулярную выемку наличных из касс для перемещения в бэк-офис, каждая из которых требует выполнения бумажной работы, подготовка и пополнение разменного фонда, время на проверку подлинности купюр. В том же исследовании предполагается, что в розничном магазине среднего и большого размера, на 20 касс, где 40 сотрудников за прилавками и 2 менеджера, каждый сотрудник может тратить более 20 минут в смену на бюрократию, связанную с управлением наличными

(перемещение, сверка, обычное изъятие излишков и пересчет...), тогда как на контроль и проверку этих работ по всему магазину может понадобиться все 9 часов времени руководства. И здесь не учтено дальнейшее негативное воздействие, вызванное фактором отвлечения: продавцы-консультанты занимаются не обслуживанием покупателей, а работой с наличными.

Данные цифры остаются удивительно постоянными в разных странах и показывают неприемлемые потери времени и внимания квалифицированного персонала: время и внимание, которые должны уделяться покупателям, тому, как повысить качество обслуживания и как увеличить стоимость продаж.

# ТЕХНИКА СПЕШИТ НА ПОМОЩЬ

Системы CASHINFINITY от компании Glory дают возможность сэкономить время, перевести персонал на продуктивные работы и исключить многие из ранее неизбежных расходов, с которыми розничным предприятиям приходится иметь дело, в том числе утечки и траты на повышение безопасности. Время на повседневную обработку наличных можно сократить практически до нуля для персонала на кассах и до минут, вместо часов, для управляющего персонала..

Автоматизация и ускорение рутинных задач экономит время и деньги, но есть возможность получить еще большую выгоду, так как теперь продавцы-консультанты могут делать то, что у них получается лучше всего, что им нравится больше всего и что ведет к новым продажам и доходам для их компании. Работа продавца-консультанта и покупателя никогда не прерывается необходимостью проверять банкноты и отсчитывать сдачу.

Больше не нужно нанимать дополнительный персонал для бюрократических задач в связи с цепочкой движения наличных от кассы в офис и далее. Покупателям оказывается постоянное внимание, а возможный дискомфорт, вызванный проверкой платежеспособности банкнот, или любая возможность контакта с крупными суммами денег исключаются. Расширяется диапазон оказываемых услуг, торговая марка укрепляется, а прибыльность растет.

## СЕРЬЕЗНАЯ ЭКОНОМИЯ ДОСТИГАЕТСЯ ВО ВСЕХ КЛЮЧЕВЫХ ОБЛАСТЯХ:

- Обучение персонала (сокращение до 66% за год).
- Ежедневные расходы на обработку наличных (сокращение до 95% за год).
- Дополнительные расходы на обеспечение безопасности (снижаются практически до нуля).
- Системы CASHINFINITY во многих случаях окупаются в течение 12 месяцев.



# НЕПРЕРЫВНОЕ ДВИЖЕНИЕ

Решения компании Glory созданы для обеспечения быстрого движения наличных средств, ведь именно так они создают максимальную выгоду для предприятия. Наличные в непрерывном движении быстро поступают в банк, экономят время и силы персонала при обслуживании покупателей – образуют замкнутый контур, в котором наличные плавно проходят по цепочке и легко играют серьезную роль в повышении качества обслуживания покупателей.

Решения от компании Glory объединяют автоматизированные технологии и экспертные услуги для Ускорения обработки наличных и Проверки их подлинности в точке продажи за счет использования процесса Автоматизации. Больше ничто не отвлекает персонал от самой важной задачи – создания положительного впечатления у покупателей. Это один из ключевых факторов в получении долгосрочной выгоды в условиях высокой конкуренции на рынке.



## Сопутствующие решения...

### CI-10

Компактная система рециркуляции, обеспечивающая автоматическую обработку наличности в пунктах оплаты предприятий розничной торговли.



### CI-100

Быстрая и безопасная обработка наличных средств и их хранение в бэк-офисе.



### CI-SERVER

Централизованное управление денежной наличностью в рамках всего магазина в клиентской зоне и бэк-офисе.



Glory, 127055, г. Москва, ул. Бутырский Вал, д. 68/70, с.1. Бизнес центр «Бейкер Плаза»

+7 (495) 799-24-03 info@ru.glory-global.com  [glory-global.com](http://glory-global.com)

WP-CUSTOMERSERVICE-1017/RU

Glory Global Solutions является подразделением GLORY LTD. Данный документ предназначен только для общего ознакомления. Поскольку продукты и услуги Компании постоянно совершенствуются, клиенту следует убедиться, что содержащаяся в данном документе информация включает последние данные. Данный документ составлялся тщательно, однако Компания и издатель не несут ответственности за ошибки или упущения. Компания и издатель не несут ответственности за убытки или потери, возникшие в результате использования информации, содержащейся в данном документе. Документ не является частью контракта или лицензии, за исключением тех случаев, когда прямо утверждается обратное. Все характеристики, производительность и числовые показатели пропускной способности зависят от размеров банкноты/монеты, качества банкноты/монеты и использованного режима работы. GLORY является зарегистрированным товарным знаком GLORY LTD. в Японии, Соединенных Штатах Америки и ЕС. Все торговые марки являются собственностью группы компаний GLORY Limited Group. Торговая марка CASHINFINITY и все соответствующие изображения являются торговыми марками компании GLORY LTD., зарегистрированными в Японии, Европейском Союзе, США и других странах. © Glory Global Solutions (International) Limited 2017.