



**ГУРГЕН ТОНОЯН,**  
продакт-менеджер Set Prisma компании CSI

# Система кассовой аналитики для экспертов – глубокая настройка и практика ритейлеров

МЕНЯ ЗОВУТ ГУРГЕН ТОНОЯН, Я ПРОДАКТ-МЕНЕДЖЕР SET PRISMA КОМПАНИИ CSI. Перед вами третья, завершающая статья мини-цикла о специфике систем контроля кассовых операций. СККО помогают ритейлерам выявлять воровство, ошибки на кассовой линии – и устранять связанные с этим финансовые потери, составляющие до 30% всех потерь магазина.

**В** первой статье (в выпуске № 9) я рассказал, в каких конкретных сценариях ритейлеры теряют деньги на кассах и как работает система. СККО сопоставляет данные видеозаписи с данными кассового узла и отбирает подозрительные инциденты. Оператору остается лишь просмотреть видеофрагменты и подтвердить нарушения там, где они были.

Что нужно для начала работы в СККО – мы обсудили в № 10. Сколько сотрудников, как рассчитать целесообразность внедрения и почему можно работать, не имея опытного аналитика.

Сегодня посмотрим, какие нетривиальные задачи поможет решить СККО при умелом обращении. Как и в первых двух статьях, в примеря привожу систему Set Prisma, которая по глубине настроек и кассовой аналитики не имеет себе равных на рынке (рис. 1).



DEPOSITPHOTOS.COM/MAGUROKS

## Рисунок 1. Интерфейс Set Prisma

The screenshot shows the Set Prisma interface with several key elements highlighted by numbered callouts:

- 1:** A video feed showing a cashier scanning items. A red circle highlights a specific event.
- 2:** A search bar with the text "Бананы вес 1 кг" and a "НАЙТИ" (Find) button.
- 3:** A notification box in the top right corner with a checkmark and the text "НАРУШЕНИЕ" (Violation).
- 4:** A table of transactions with columns for document number, amount, object, barcode, date, weight, and price. A row for "Бананы вес 1 кг" is highlighted.

- Вся фиксация нарушений – в одном окне. 1. Видеофрагменты привязаны к конкретному событию в чеке, видео не нужно проматывать.  
 2. Отметка «глазик» означает просмотренные события и избавляет от повторных просмотров.  
 3. Нарушения подтверждаются в один клик и автоматически попадают в отчет.  
 4. Пример нарушения: кассир ошибочно пробила бананы весом 0,16 кг на 7,24 руб., мы видим бананы весом примерно 1,5 кг.

### Каким экспертам это будет интересно

Статья будет полезна ритейлерам, у которых есть ресурс в виде аналитика или сотрудников службы безопасности – их опыт и время, позволяющие максимально углубиться в настройки системы и «выжать» из нее максимум результатов.

Главное преимущество Set Prisma в том, что аналитик может сам создавать правила отбора нарушений – комбинировать события от кассы и задавать алгоритмы поиска для выявления инцидентов. Эта возможность именуется у нас пользовательским сценарием.

Если у вас пока нет аналитика – можете использовать наши наработки в виде предустановленных шаблонов по выявлению нарушений. Продукт развивается, годами вбирая в себя реальный опыт торговых сетей разных форматов и результаты этой практики становятся доступными каждому, кто только установил систему. В Set Prisma порядка 20 шаблонов правил – это позволит любому пользователю полноценно приступить к работе с первого дня.

### Один гибкий шаблон – пять готовых сценариев

Готовые сценарии разбиты по типам нарушений – инциденты с весовым товаром, с дисконтными картами, аннулированием и т. д. Каждый шаблон можно донастроить и работать на его основе с несколькими сценариями (рис. 2). Например:

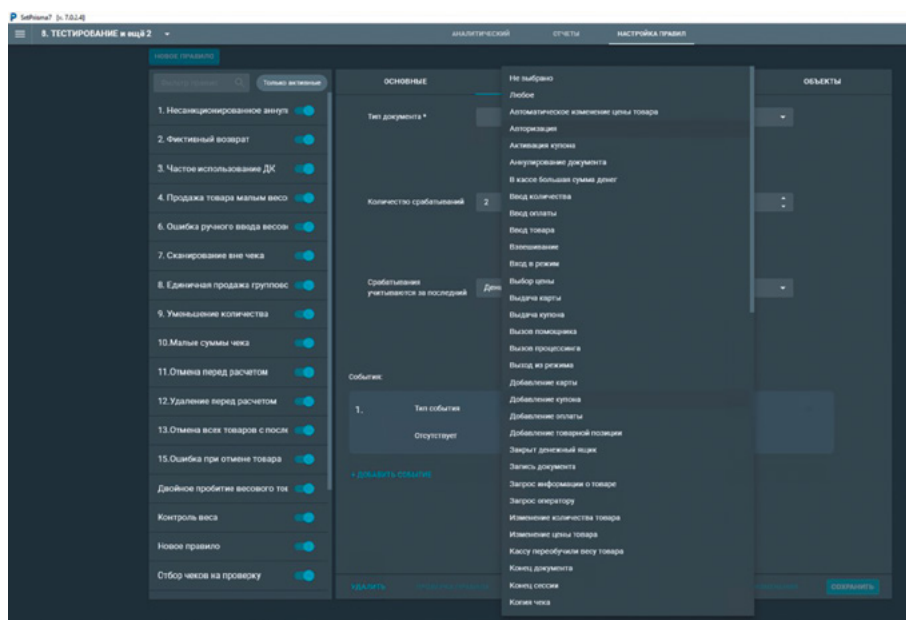
- **«Контроль веса»** – поможет выявлять любые нарушения, когда кассир пробил товар одним весом, а покупателя отдал другим; товар с малым весом (до 100 гр.), корректировка веса в меньшую сторону и т. д.
- **«Отмена позиции»** – любые сценарии отмен: самого дорогого товара в чеке, позиции перед расчетом наличными, всех товаров в чеке.
- **«Использование дисконтных карт»** – контроль за проведением скидок по личным картам сотрудников, за накоплением бонусов на карты кассиров, за применением скидок после получения от покупателя наличных денег (чтобы положить разницу себе в карман).

### Рисунок 2. Пример готовых шаблонов в системе

The screenshot shows a list of violation templates in the Set Prisma interface. The list includes:

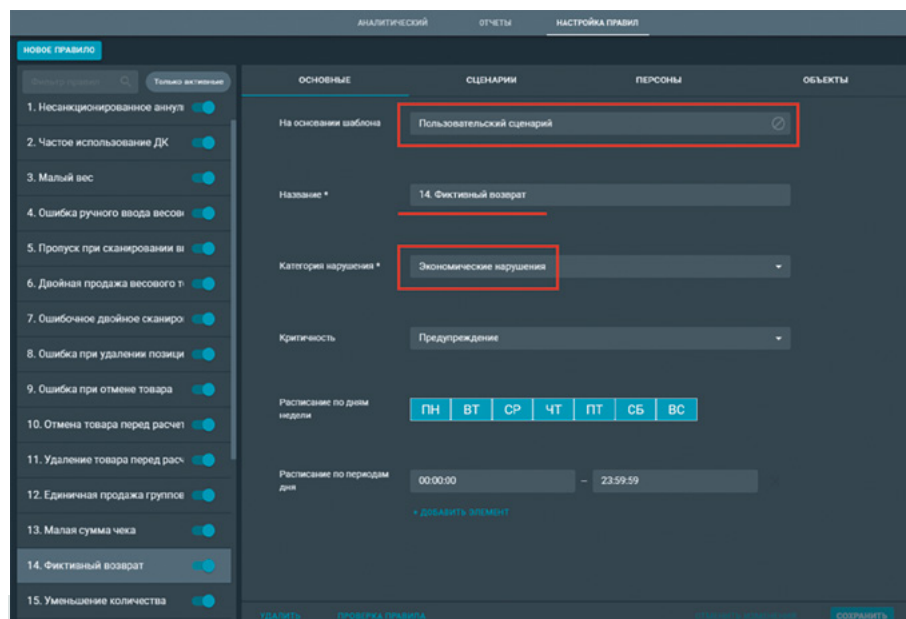
- Ошибочное двойное сканирование (Enabled)
- Невыдача чека покупателю (Enabled)
- Умышленный пропуск товара (Enabled)
- Аннулирование чека (Enabled)
- Ошибочное двойное сканирование (Disabled)
- Невыдача чека покупателю (Enabled)
- Умышленный пропуск товара (Disabled)
- Аннулирование чека (Enabled)

Рисунок 3.



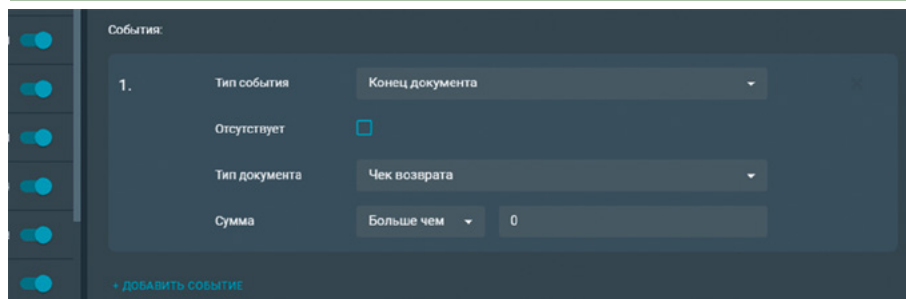
Создаем новое правило – выбираем кассовые события, которые могут в него войти.

Рисунок 4.



Заполняем основные параметры нового правила.

Рисунок 5. Конкретные условия на вкладке «Сценарии»



### Высший пилотаж – настройка собственных правил отбора нарушений

Аналитик может не ограничиваться шаблонами и создать новое правило, комбинируя между собой события от кассы и задавая условия. Работать можно практически с неограниченным количеством сценариев поиска нарушений на кассовой линии (рис. 3).

Выбираем опцию «Новое правило». Допустим, мы хотим выявлять фиктивные возвраты товаров, произвольно сделанные кассирами без покупателя, товара и даже без чека продажи – путем открытия чека возврата с целью эту сумму возврата присвоить. Идем по закладкам и настраиваем его параметры (рис. 4–5).

Или мы хотим выявлять чеки, в которых были паузы между пробитием товара (рис. 6).

После заполнения полей и сохранения правила система начнет отбор инцидентов.

### Пользовательские сценарии из практики ритейлеров

Как рождаются новые правила? Сценарии подбрасывает жизнь. Приведу несколько кейсов наших клиентов – ритейлеров.

#### Пример № 1. «Оцифровываем» забывчивость кассира.

На ленте 5 шоколадок. Кассир случайно пробивает в чек 6 штук. Заметив это, она удаляет позицию целиком, поскольку отменить одну штуку не может. При этом обратно добавить в чек 5 шоколадок она забывает. Если у кассира нет права сделать удаление – звучит классическое «Галя, отмена!». Приходит Галя, позицию они удаляют, но обратно добавить 5 шоколадок в чек кассир забывает. В обоих случаях в итоге в чек не попадает верное количество.

Ошибка случайно заметил при просмотре видео аналитик ритейлера, работая в СККО. Применяя

фильтры и просмотрев множество видеофрагментов отмены товара, он подтвердил, что ситуация частая. По отдельности события не являются подозрительными – добавление в чек, удаление, отмена позиции – а просматривать все отмены или удаления на видео времени обычно нет. Как отразить момент, что кассир забыл вернуть товар в чек?

В Set Prisma было создано новое правило со сложным алгоритмом. Ключевой признак ошибки – количество отмененных позиций равно количеству добавленных (больше 1), при условии что эта позиция больше не добавлена.

- +6 шоколадок, –6 шоколадок, +5 шоколадок. Полет нормальный.
- +6 шоколадок, –6 шоколадок. Стоит проверить, действительно ли клиент отказался от 6 шоколадок или кассир забыл добавить в чек скорректированное количество. Система отметит такой инцидент для просмотра (рис. 7).

**Рисунок 6.**  
Конкретные условия на вкладке «Сценарии»

**Пример № 2.** Проверяем любителей пакетов.

Острова с кассами самообслуживания технически оснащены так, что процесс покупки – под контролем. Но воровство все-таки случается. СККО помогает выявить махинации покупателей. Аналитики одного из магазинов заметили, что когда на КСО пробивается большое количество пакетов, явно не соответствующее скромному количеству (по сути объ-

ему) пробитых товаров – это может сигнализировать о том, что клиент пробил далеко не все товары.

**Пример № 3.** Подозрительные паузы в чеках нам не нужны.

Даже дисциплинарные нарушения можно перевести на язык правил и превратить в комбинацию событий – стоит только проанализировать поведение кассира и понять, с какими событиями в чеке его связать. Особенно если у ритейлера жесткие требования

**Рисунок 7.** Пример.

Из чека удалено 20 пачек чипсов. Сработало правило и ошибка с помощью видео подтвердилась: покупатель забирает в коробке 15 пачек, а верное количество (15) в чек не добавлено.

к соблюдению регламентов по обслуживанию покупателя – «внутри» чека не должно быть пауз при сканировании, кассир не должен покидать рабочее место, старший администратор по требованию кассира должен подойти в течение N минут и т. д. Как думаете, что может означать пауза в конце чека + открытие денежного ящика?

**Пример № 4. Изучаем статистику продаж ритейлера.**

Правила могут основываться и на статистических данных. Если продажа одной банки пива или бутылочки «Имунеле» – это крайняя редкость для магазина, вполне можно создать правило, которое будет фиксировать их единичные продажи. Почти 100% будут выявлены случаи, когда кассир случайно отсканировал штрихкод одной штуки вместо целой упаковки или спайки.

**Пример № 5. Контролируем отклонения от базовой цены.**

Ритейлеры регулярно проводят акции со снижением цен. И вот представьте, сработал человеческий фактор – маркетолог ошибся при выставлении цены. Техника в зале продается не за 3500, а за 350 рублей, и покупатели на радостях за день выносят весь товар. Видеозаписи из СККО помогают разобраться, но уже по факту. Ситуацию можно было и предотвратить, если бы было правило сигнализировать об отклонении от средней цены на товар более, чем на 50%.

Каждое такое нарушение пополняет общую «копилку» пользователей Set Prisma.

### Расширенные фильтры – проверка любых гипотез

Представьте, вы оператор СККО крупного ритейлера. За день в гипермаркете – около 5000 чеков. С чего начинать поиски нарушений, просмотр и проверку своих гипотез? Подозрительные инциденты Set Prisma сама группирует по сценариям, добавляя потенциальную сумму ущерба – проверку можно начинать с самых серьезных. Для поиска конкретных

данных аналитик может воспользоваться расширенными фильтрами. В Set Prisma больше 30 параметров, по которым можно искать – по номеру чека, времени пробития, номеру кассы, кассиру, товару или виду оплаты (нал/безнал), способу добавления товара (вручную/сканером) и т. д.

Например. **При продаже алкоголя в подарочной упаковке – кассиры сканируют штрихкод подарочной коробки или бутылки?** Зачастую бутылка в коробке стоит дороже, чем без нее. Если гипотеза подтвердится – значит, ритейлер теряет деньги. Аналитик начинает сужать воронку поиска: сортирует чеки за последний месяц, только с алкоголем в подарочной упаковке, только на 2 кассе и только у кассира Петрова. Быстро проходит по оставшимся 30 чекам. Быстро – потому что не нужно ничего «проматывать», видео подтягивается с момента появления алкоголя в чеке.

Если регулярное нарушение у этого и других кассиров подтвердится – можно настроить правило.

**Фильтры, правила и поиск – из одного окна на всю сеть магазинов.**

Недавно Set Prisma выявила у клиента злоупотребление дисконтной картой – причем на разных кассах, в нескольких магазинах города. Применив к нарушению фильтр «по всей сети», оператор увидел, что карту используют и в остальных магазинах. Кассиры дружно проводили ее по номеру телефона и копили бонусы. Масштаб!

### Чем будет полезна директору магазина система контроля кассовых операций?

Очевидно, помимо сокращения прямых потерь, система поможет администратору разобраться в спорной ситуации на кассе с клиентом, а директору магазина – даже в управленческих задачах.

Случился в магазине пересорт – не хватает мандаринов, а апельсинов

намного больше, чем должно было. Что может аналитик в СККО? Полностью исключить вероятность того, что причина этой ситуации – в событиях на кассовой линии. С помощью фильтров он задаст период, найдет чеки с апельсинами и мандаринами, посмотрит на видео, не было ли системной ошибки на кассах. Не путают ли эти товары при взвешивании? Не было ли продаж в сговоре с покупателем? Если причина обнаружится на кассах – ее можно будет устранить. Если нет – это станет сигналом для службы безопасности к проверке других серых зон магазина.

\*\*\*

Закончу вопросом из моей первой статьи: «А вы знаете, какую часть доходов теряете из-за воровства и ошибок ваших собственных сотрудников?»

Мой опыт показывает – большинство клиентов даже не подозревают о том, какие нарушения происходят на кассах их магазинов и заведений.

Вы всегда можете обратиться к консультантам и аналитикам Set Prisma за расчетом эффективности СККО – и на пилотном проекте в течение месяца получить полное представление о ситуации в ваших магазинах. ●

Буду рад ответить на ваши вопросы.

e-commerce@crystals.ru,  
тел: + 7 (812) 677-09-46,  
www.crystals.ru

CSI

Set Prisma используют ОКЕЙ, Лента, Азбука вкуса, Petshop, SPAR, магазины «у дома» на 1–2 кассы, алкомаркеты, пекарни. География – Россия, Беларусь, Казахстан и другие страны СНГ. Уникальность Set Prisma – в экспертизе, которую вместе с аналитиками клиентов из ритейла мы 15 лет закладываем в продукт.