

Симантовская А.А

Научный руководитель: к.э.н., доцент В.В Федина

*Муромский институт (филиал) федерального государственного образовательного учреждения высшего образования «Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
602264, г. Муром, Владимирская обл., ул. Орловская, 23*

Современные технологии обслуживания покупателей в розничной торговле

Аннотация

В статье рассмотрены современные технологии обслуживания покупателей в розничной торговле. Перечислены современные технологии, которые позволят увеличить товароборот компаний, а также повысить лояльность покупателей.

Ключевые слова

ИТ-технологии, мобильное приложение, видеоаналитика, кассы самообслуживания, умная упаковка, электронные ценники.

В условиях постоянной конкуренции залогом успеха в любой сфере деятельности является постоянное развитие, а именно, внедрение инноваций. Появление и активное применение современных технологий ведут к повышению качества продукции, за счет чего растет конкурентоспособность всей организации. В торговле основная часть инновационных технологий разрабатывается внедряется в сфере розничной торговли.

Крупные розничные сети страны тратят значительные суммы на тестирование и внедрение современных технологий. Использование ИТ-инструментов позволяет повысить эффективность торговых сетей и освоить новые каналы продаж.

Хотя за последние несколько лет увеличилась доля онлайн продаж, офлайн-магазины пока никуда не денутся. Они так и останутся точкой притяжения покупателей. Эксперты считают, что наиболее успешной розничная торговля станет при существовании онлайн- и офлайн-магазинов на равных. Этому поспособствует создание персонализированной обстановки в торговом пространстве [1].

В данном направлении необходимо использовать следующие современные технологии [3]:

- системы датчиков «умной упаковки» и электронных ценников, которые помогают эффективнее управлять товарным запасом предприятия;
- технологии освещения, которые заключаются в том, что с помощью света и теней покупателей фокусируют на определенных товарах;
- системы видеоаналитики, которые заключаются в том, что покупателям с помощью специальных проекционных экранов подсказывают потенциально интересные для него товары;
- мобильные приложения, которые помогают покупателям отслеживать наличие товара в ближайшем магазине сети, а также его цену;
- кассы самообслуживания и технологии оплаты при помощи QR-кода, которые позволяют значительно снизить очереди.

Рассмотрим в каких крупных торговых сетях уже применяются данные технологии.

В начале 2020 года на Рязанском приборном заводе наладили выпуск электронных графических ценников. Первая партия ценников уже была поставлена в магазины сети X5 Retail Group. Это позволит организации повысить лояльность покупателей, а также снизить убытки от человеческого фактора, ведь несоответствие ценника со стоимостью товара на кассе чаще всего обусловлена человеческим фактором. Также использование электронных ценников позволит торговым организациям участвовать в проведении акций.

Системы датчиков «умной упаковки» пока не распространены на российском рынке продовольственных товаров, хотя данная практика уже несколько лет используется в европейских странах. За 2019 год объем рынка активной и умной упаковки в странах ЕС составил 5,68 млрд. долларов.

Системы видеоаналитики не стоит путать с системами видеонаблюдения. Видеонаблюдение – это процесс наблюдения за обстановкой и принятием решения человеком с

применением видеокамер. Видеоаналитика – это анализ видеопотока с камер при помощи компьютерного зрения. Данная технология только внедряется в практику розничных торговых сетей России. Пока она заключается лишь в показе на специальных экранах определенных товаров с целью психологического воздействия на покупателей. Чаще всего такой механизм используется в торговых центрах.

А вот развитие мобильных приложений розничных торговых сетей активно происходит на российском рынке. Мобильные приложения уже выпустили такие сети, как «Ашан», «ВкусВилл», «Азбука Вкуса», «Дикси», «Красное&Белое», «Лента», «Магнит», «Перекресток», «ЕвроСпар», «Карусель», «О'кей», «Пятёрочка», Fix Price, «Globus» и «Metro» [2]. Эксперты Роскачества оценили данные приложения. По итогам аналитического сравнения наибольшее количество функций реализовано в приложении «ВкусВилл».

Еще в начале 2020 года во многих приложениях не было функций онлайн-заказа из магазина, но пандемия коронавируса внесла свои коррективы. Теперь онлайн-заказ можно оформить в приложениях «ВкусВилл», «Азбука Вкуса», «Лента», «ЕвроСпар», «Карусель», «О'кей», «Globus» и «Metro».

Также на российском рынке продовольственных товаров появились компании, которые позволяют сделать онлайн-заказ из различных сетей магазинов. Это такие приложения, как «Сбермаркет», «IGoods», «Delivery club», «Утконос».

Кассы самообслуживания тоже уже активно используются в супермаркетах розничных сетей таких как «Лента», «О'кей», «Пятёрочка», «Магнит», «Перекресток», «Globus» и «Metro». Однако не все компании стремятся развивать это направление. Так, [«Азбука вкуса»](#) демонтировала кассы самообслуживания в своих супермаркетах. Это объясняется тем, что снизилось количество покупателей сети и необходимость в использовании касс самообслуживания отпала.

Стоит отметить, что в супермаркетах значительно развита бесконтактная оплата не только с помощью банковских карт, но и с помощью телефонов и умных часов. Если год назад магазинов с такой формой оплаты было не так много, то сейчас данная технология представлена во всех магазинах.

Анализируя все вышесказанное, можно сказать, что в российском ритейле внедрение современных технологий только начинает свой путь. Подобные проекты отличаются высоким риском для организаций. Но руководители торговых сетей понимают, что они помогут наиболее точно определить нужды покупателей и своевременно удовлетворить их, а значит прибыльность компаний возрастет, продажи выйдут на новый уровень и конкуренция приобретет новые формы.

Литература

1. Симакина М. А. Современные маркетинговые технологии в розничной торговле // Бюллетень науки и практики. 2019. Т. 5. №3. С. 299-304.
2. Успешные кейсы внедрения технологий в ритейле [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.rb.ru> (дата обращения: 08.11.2020)
3. RetailTech-2020: какие тренды «откроют» новое десятилетие [Электронный ресурс]. – URL: <https://rb.ru/> (дата обращения: 08.11.2020)