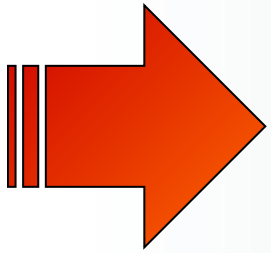
Аналитическая система мониторинга розничных продаж и управления клиентами

ВНЕДРЕНЧЕСКИЙ ЦЕНТР
СофтБаланс

Какие задачи решает «обычная» система автоматизации?

Разрезы учета:

- **Учет товаров**
  - Приход
  - Продажи
  - Переоценка
- **Учет контрагентов**
  - Взаиморасчеты
  - Заказы
- **Финансовый учет**
  - Банк
  - Касса



Отчетность:

- **Оборачиваемость…**
- **Прибыльность…**
- **Рентабельность…**
- **Остатки…**
- **Заказы…**
- **Сроки годности…**
- **Возвраты…**
- **…**

Что объединяет такую отчетность?

ВНЕДРЕНЧЕСКИЙ ЦЕНТР СофтБаланс

Что объединяет такую отчетность?

1) Минимальная детализация – документ

Отчетность:

- **Оборачиваемость…**
- **Прибыльность…**
- **Рентабельность…**
- **Остатки…**
- **Сроки годности…**
- **…**

Взаиморасчеты с клиентами:

С 11.02.05 по 12.02.05

По всем фирмам. По всем юр. лицам. По всем упр. аналитикам. По всем контрагентам. По всем договорам.

Контрагент / Документ оплаты / Документ движения ТМЦ / Номенклатура	Цена	Долг на начало	Реализация	
			Кол-во	Сумма
АОЗТ "Эвихон-II"				**275.63**
Белявский-частное лицо				
Реализация CT00000017 (14.04.02)			2.00	2918.76
Вентилятор BINATONE ALPINE 160вт, напольный	2553.41		1.00	2553.41
Вентилятор настольный	365.35		1.00	365.35
Сторнирование документа - основания CT00000001 (30.05.02)			-2.00	-2918.76

2) Отсутствие информации:

Предпочтения КОНКРЕТНЫХ покупателей

Работа кассиров и загрузка ККМ

Для оптимальной выкладки товаров в зале

ВНЕДРЕНЧЕСКИЙ ЦЕНТР СофтБаланс

Вопросы:

- ? Поминутная детализация отчетности
- ? Предпочтения КОНКРЕТНЫХ покупателей
- ? Работа кассиров и загрузка ККМ
- ? Оптимизация выкладки товаров в зале

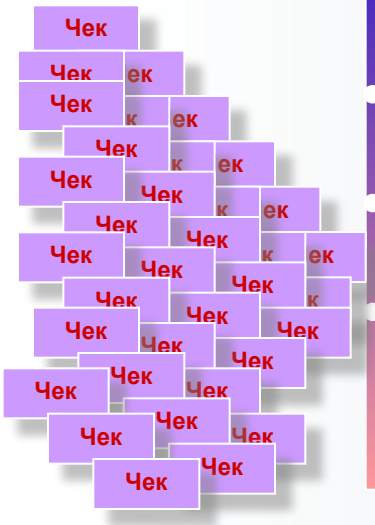
Эта информация хранится на рабочем месте кассира

Необходимо предоставить средство обработки

- Перегруз информацией, лишней для «обычного» учета
- «Хранилище» требует специальной структуры

Чек-Монитор, механизм обмена данными

База данных чеков



Отчетность

- Ассортимент
- Клиенты
- Сотрудники

ЧЕК-МОНИТОР

ВНЕДРЕНЧЕСКИЙ ЦЕНТР
СофтБаланс

ЗАДАЧИ ЧЕК-МОНИТОРА

Управление ассортиментом

Обязательный ассортимент и постоянные покупатели

- Правило Парето: 20% покупателей – 80% дохода

Большой чек

Товар 1

Товар 2

…

Сумма
99999,99

Много товаров, большие суммы – постоянный(!) «дорогой» покупатель

80% дохода

Маленький чек

Товар 3

Товар 4

…

Сумма
99,99

Мало товаров, суммы маленькие – менее важный покупатель

20% дохода

«Дорогой» покупатель хочет покупать все в ОДНОМ месте!

ВНЕДРЕНЧЕСКИЙ ЦЕНТР
СофтБаланс

Управление ассортиментом

Обязательный ассортимент и постоянные покупатели

Большой чек

Товар 1

Товар 2

…

Сумма 99999,99

Товары больших покупок за период 01.01.04 - 04.02.05

по торговому объекту: Магазин; по товару / группе: Продукты

Наименование	Чеки, суммой большей или равной 500 рублей (область А)				Чеки, суммой меньше 500 рублей (область В)	
	Сумма чеков	Средний чек	Кол-во чеков	Кол-во товаров	Кол-во чеков	Кол-во товаров
Конфеты "Ассорти"	140'461.93	816.64	172	840.06	152	793.74
Печенье "Принц"	130'290.28	784.88	166	894.96	153	767.66
Молоко "Домик в деревне" 3.2%	75'721.18	860.47	88	470.74	85	459.04
Молоко "Домик в деревне" 1.5%	123'337.65	790.63	156	864.82	152	87.07
Масло "Кремлевское"	139'833.98	794.51	176	961.21		
Крупа гречневая	176'228.38	783.24	225	1'024.56		
Печенье "Юбилейное"	117'796.26	790.58	149	793.79		

ЧЕК-МОНИТОР

Товары больших чеков должны быть в ассортименте ВСЕГДА!

Причем, это не обязательно супер-прибыльные товары!

ВНЕДРЕНЧЕСКИЙ ЦЕНТР СофтБаланс

Управление ассортиментом

Анализ связанных ассортиментных групп

Товароучетная система может показать:

Товар прибыльный

Наценка и/или оборот **высокие**

Товар убыточный

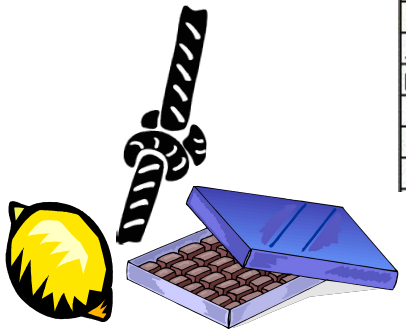
Наценка и/или оборот **низкие**

ВНЕДРЕНЧЕСКИЙ ЦЕНТР СофтБаланс

Управление ассортиментом

Анализ связанных ассортиментных групп

ЧЕК-МОНИТОР может показать:



Товары - прилипалы к Коньяк за период 01.02.04 - 04.02.05

Наименование	Количествово чеков	Количество товара в данных чеках	Сумма товара в данных чеках
Коньяк	302	1'559.05	15'232.17
Лимоны	52	194.38	2'520.07
Шоколад	51	240.93	2'764.71
Крупа манная	50	224.04	2'493.32
Крупа "Геркулес"			
Конфеты "Белочка"			

Прибыльные товары продаются **вместе** с убыточными!

☺ ☹

Сократим убыточные - потеряем клиентов!

ВНЕДРЕНЧЕСКИЙ ЦЕНТР
СофтБаланс

Управление ассортиментом

Проблемные товары

Время на ввод товара в чек может быть велико:

- Штрих-код производителя плохо читается сканером
- Товар популярен, но без штрих-кода!
- Упаковка товара смята

➡ Список таких товаров постоянно меняется!

Результат – задержки на кассе!

ВНЕДРЕНЧЕСКИЙ ЦЕНТР СофтБаланс

Управление ассортиментом

Проблемные товары

ЧЕК-МОНИТОР покажет:

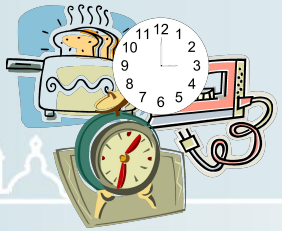
Среднее время регистрации товаров

Наименование товара	Среднее время регистрации, с	Количество чеков
Молоко "Останкинское" 3.2%	00:00:23	160
Вафли "Фруктовые"	00:00:20	326
Конфеты "Фруктовые"		
Конфеты "Барбарис"		
Конфеты "Мишка"		
Лимоны		
Печенье "Сердечко"		

- **Маркировать внутренним штрих-кодом!**
- **Убирать из зала в часы «пик»!**

Сократим очереди - увеличим лояльность клиентов!

ВНЕДРЕНЧЕСКИЙ ЦЕНТР СофтБаланс



Планирование

SoftBalance

Динамика выручки по часам, дням недели

ЧЕК-МОНИТОР поможет:

			редняя окупка	% кол. чеков	Кол-во продаж	Кол-во исправл.	Сумма скидки	Средняя скидка
Вторник	15'745.40	17.17%	65.61	20.62%	240	0	0.00	0.00
Среда	23'605.64	25.74%	112.95	17.96%	209	0	0.00	0.00
Четверг	2'963.25	3.23%	987.75	0.26%	3	0	328.00	109.33
Пятница	16'365.45	17.85%	81.83	17.18%	200	0	0.00	0.00
Суббота	17'961.05	19.59%	68.03	22.68%	264	1	0.00	0.00
Воскресенье	5'267.27	5.74%	50.65	8.93%	104	0	0.00	0.00
ИТОГО	91'705.02	100.00%	78.78	100.00%	1'164	2	328.00	0.28

- планировать загрузку зала
- планировать выкладку
- планировать работу продавцов

Сократим очереди - увеличим лояльность клиентов!

ВНЕДРЕНЧЕСКИЙ ЦЕНТР
СофтБаланс

Оценка работы кассиров

Оценка работы кассиров

Отчеты:

- Часы работы на кассе
- Количество чеков кассира
- Количество «сторно»
- Количество отмен чеков…

Результат:

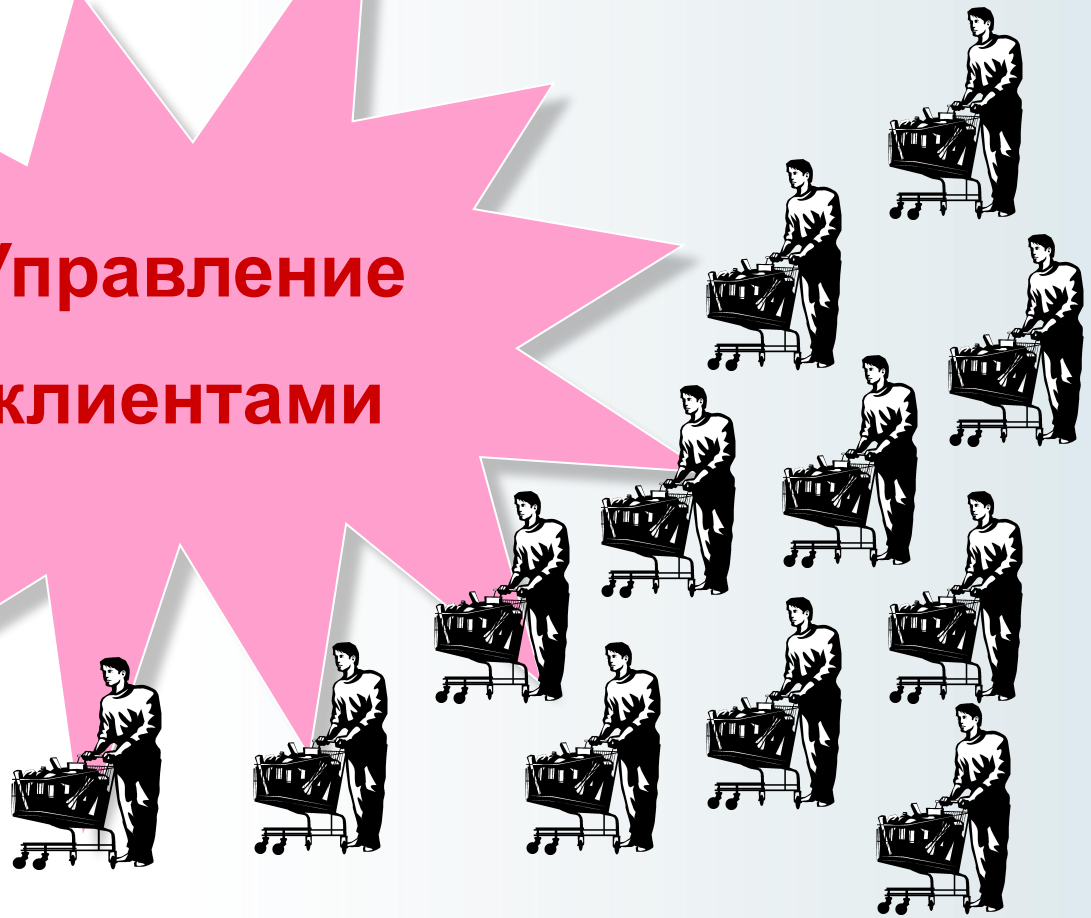
- Данные для оплаты труда
- Контроль кассиров
- Стимул к ответственности
- Сокращение злоупотреблений

«Я задаю кассирам такие вопросы, которые порой ставят их в тупик. Они не понимают, как я могу видеть то, что происходит в мое отсутствие».

ВНЕДРЕНЧЕСКИЙ ЦЕНТР СофтБаланс

SoftBalance

Управление клиентами



ВНЕДРЕНЧЕСКИЙ ЦЕНТР
СофтБаланс

Повышение лояльности

Узнаем клиента в лицо

- **Анкета покупателя**

База данных клиентов:

Иванов И.В.
Петров А.П.
Сидорова М.И.
Николаев Л.В.
Лебедев Р.С.
Ермолов В.Д.
Козлова О.Ю.
Котов В.П.
Малецкий Г.С.
Семенов М.С.
Соловьев П.Н.

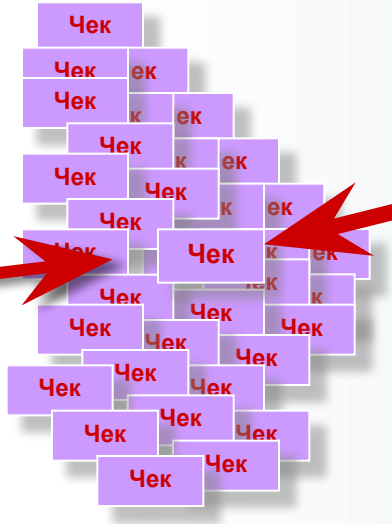
- **Фамилия, Имя, Отчество; №Карты**
- **Возраст, пол, знаменательная дата**
- **Контактная информация**
- **Доступный вид рассылки (факс, e-mail, sms)**
- **Дополнительный параметры:**

Авто: марка/цвет автомобиля
Кошка: день рождения, порода, масть
Ребенок: любимый сок, игрушка

ВНЕДРЕНЧЕСКИЙ ЦЕНТР СофтБаланс

Повышение лояльности

База данных чеков:



База данных клиентов:

Иванов И.В.
Петров А.П.
Сидорова М.И.
Николаев Р.С.
Лебедев Р.С.
Ермолов В.Д.
Козлова О.Ю.
Котов В.П.
Малецкий Г.С.
Семенов М.С.
Соловьев П.Н.

ВНЕДРЕНЧЕСКИЙ ЦЕНТР СофтБаланс

Повышение лояльности

Детализация продаж товаров клиентам

Продажи товаров клиентам

Товар	Клиент	Чек	Количество	Сумма	Скидка
Продукты			**3'458.53**	**34144.04**	**-150.43**
Бакалея			**745.74**	**8921.24**	**-36.27**
Крупа "Геркулес"			204.96	2454.74	-13.38
	Именные карты		197.61	2333.40	-13.38
	Андреев Иван		24.99	253.62	
		Чек 143	16.22	105.24	

Покупки клиентов за период 01.02.04 - 04.02.05

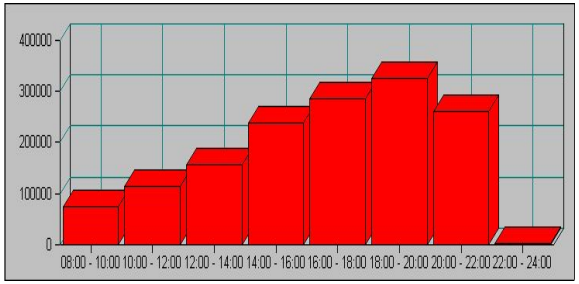
Клиент	Чек	Товар	Количество	Сумма	Скидка
Именные карты			3'136.00	31205.15	-133.08
Андреев Иван			163.69	1587.45	
	Чек 143		34.25	386.86	
		Вафли "Причуда"	1.54	47.93	
		Конфеты "Ассорти"	2.64	30.96	
		Конфеты "Белочка"	5.43	15.50	
		Крупа "Геркулес"	16.22	105.24	
		Масло деревенское	6.65	97.67	
		Молоко "Домик в деревне" 4.5%	1.76	89.56	
	Чек 4		7.85	83.99	
		Крупа манная	1.91	60.00	
		Шоколад	5.94	23.99	

Узнаем клиента в лицо!

ВНЕДРЕНЧЕСКИЙ ЦЕНТР
СофтБаланс

Повышение лояльности

Распределение потоков покупателей



Распределение выручки (клиентов) в течение дня

Что делать? Дать скидку в утренние часы!

Теперь можно узнать кому И на какие товары!

ВНЕДРЕНЧЕСКИЙ ЦЕНТР
СофтБаланс

Повышение лояльности

Узнаем клиента в лицо

- **Формирование «группы особого внимания» (20% клиентов)**
  - **Мониторинг (и контроль!) покупок**
  - **Оценка удовлетворенности**
  - **Изменения в работе**

Надо же!

Иван Иванович, вы стали реже у нас появляться. Почему?

Да работа все, командировки…

Подъезд перекопали – машину не поставить!

Да вообще уже не хотел ходить! Обслуживание ухудшилось у вас!

ВНЕДРЕНЧЕСКИЙ ЦЕНТР СофтБаланс

Вопрос один – ответов может быть «море»!

Повышение лояльности

«Директ-маркетинг» в розничной торговле

Анкета:
т/ф, мэйл,
адрес…

ЧЕК-МОНИТОР

«Приглашаем на закрытую презентацию элитного коньяка!»

Отчет Покупки коньяка

Кто покупал:
т/ф (sms) | мэйл | адрес

ПЕРСОНАЛЬНОЕ ПРИГЛАШЕНИЕ!!!

Увеличение лояльности и сбыта при минимуме затрат!!!

ВНЕДРЕНЧЕСКИЙ ЦЕНТР
СофтБаланс

Особенности

Особенности использования

Особенность «обычных» товароучетных систем – ручной ввод данных!

«Чек-Монитор» - ТОП-автоматизация!!!

Только **автоматическая** загрузка!

База данных чеков

Особенности

Реализация системы ЧЕК-МОНИТОР:

Платформа: «1С: Предприятие 7.7» (Оперативный учет)

Кассовый модуль – «АТОЛ: РМК», Frontol

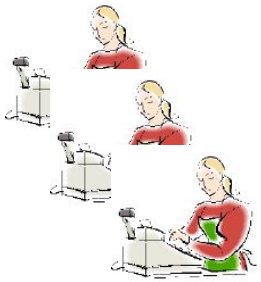
Система ГОРАЗДО менее ресурсоемкая, чем товароучетные системы

Система статистическая: больше данных – выше точность

Особенности

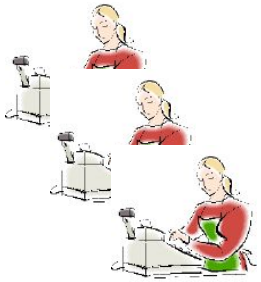
Особенности ЧЕК-МОНИТОРа:

Работа в сети предприятий:



Магазин №1

БД чеков



Магазин №2

БД чеков

ЦЕНТР

БД чеков

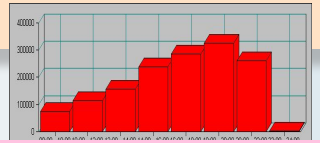
- сводная информация
- в разрезе подразделений

ВНЕДРЕНЧЕСКИЙ ЦЕНТР СофтБаланс

ИТОГИ

ЧЕК-МОНИТОР дает КЛИЕНТУ возможность:

- Управлять ассортиментом торгового предприятия
- Повысить лояльность клиентов
- Контролировать работу сотрудников
- Управлять загрузкой торгового зала



…чить доход!

Работать на новом уровне!

ВНЕДРЕНЧЕСКИЙ ЦЕНТР
СофтБаланс

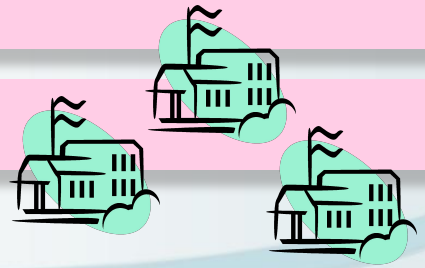
«Чек Монитор». Особенности продукта

Особенности системы ЧЕК-МОНИТОР:

- Востребована рынком!
- Стоит недорого!
- Легко внедрять!
- Просто сопровождать!

Уникальные достоинства:

- Посекундная детализация
- Работа в сети предприятий



ВНЕДРЕНЧЕСКИЙ ЦЕНТР
СофтБаланс

Благодарю Вас за внимание!

Павел Соловьев

Бренд-менеджер компании «СофтБаланс»

ВНЕДРЕНЧЕСКИЙ ЦЕНТР
СофтБаланс

Россия, 197101, Санкт-Петербург, Каменноостровский пр. д. 21, офис 117
Тел.: (812) 327-5025, 325-44-00 (многоканальный)
URL: http://www.softbalance.ru, e-mail: partner@softbal.spb.ru