С помощью Datalogic Joya™ и Shopevolution 7 транспортная компания Tallink реализовала первый в мире проект магазина самообслуживания на борту судна.

ОБЗОР

Tallink – эстонская судоходная компания, которая в настоящий момент эксплуатирует круизные паромы в Балтийском море между Эстонией, Финляндией, Швецией и Латвией.

Это одна из крупнейших пассажирских и грузовых судоходных компаний в Балтийском регионе, которая управляет самым быстрым грузопассажирским паромом Star, курсирующим между Хельсинки (Финляндия) и Таллинном (Эстония). Паромы Megastar и Star совершают до 6 рейсов в день между Хельсинки и Таллинном. Большие супермаркеты на борту паромов предлагают широкий ассортимент продуктов питания и напитков, сувениров и игрушек для пассажиров, которые могут приобрести предметы первой необходимости или сувениры и подарки.

ЗАДАЧА

Так как рейс из Хельсинки в Таллинн занимает совсем немного времени, в компании Tallink задумались о том, чтобы ускорить обслуживание в магазине и сделать процесс совершения покупок более быстрым и приятным – без длинных очередей. Многие пассажиры, испугавшись очередей, просто не заходили в супермаркеты на борту судов и, таким образом, Tallink терял прибыль.

Для решения этой проблемы Tallink обратился к бизнес-партнёру Datalogic - к компании **Nixor**, которая находится в Эстонии и специализируется на IT-продуктах для розничного бизнеса на паромных перевозках, с просьбой разработать систему самообслуживания покупателей с использованием ручных терминалов Datalogic Joya X2. Новая система для Tallink получила название **Q-Shopping**: *«Цель проекта заключалась в том, чтобы предложить покупателям быстрый и удобный способ совершения покупок,* - объяснили в судоходной компании. – *Отзывы клиентов об удобстве использования этого решения в супермаркетах на паромах Megastaru Star позволят нам принять решение о распространении системы на магазины на других судах».*

Предложенное решение уже «обкатано» в супермаркетах на суше в Швеции и Эстонии, где покупатели имеют возможность самостоятельно сканировать товары, используя мобильные устройства, и также самостоятельно оплачивать свои покупки через специальные платёжные киоски без обращения к стандартным расчётно-кассовым узлам с кассиром. Решения для самообслуживания покупателей уже хорошо известны в торговых сетях на суше, и этот проект был первым известным применением систем самообслуживания на борту морского судна.

Получив хорошие отзывы по пилотному проекту на пароме Star, который был реализован в феврале 2017 года, Tallink принял решение закупить для парома Megastar новые продукты Datalogic - терминалы

Joya™ Touchи программное обеспечение Shopevolution 7.

РЕШЕНИЕ

Joya™ Touch – современный многоцелевой продукт на базе Android, который позволяет с одним устройством выполнять приложения, ориентированные на улучшения сервисов для покупателей, таких как самообслуживание, ликвидация очередей и регистрация подарков, и рабочие операции в магазине, такие как пополнение полок, проведение инвентаризации, переоценка, проверка цен и т.д. Устройство Joya Touch использует такие инновационные технологии, как первая в отрасли беспроводная зарядка, которая избавляет от необходимости зачистки контактов для установки устройства в крэдл, режим ускоренной зарядки и программный триггер Datalogic SoftSpot™, который облегчает использование устройства. Плюс к этому, Joya Touch поддерживает технологию Wi-Fi Beacon для проведения целевых рекламных компаний в зависимости от местоположения покупателя. Это уникальное беспроводное устройство может подключаться к большому количеству беспроводных периферийных устройств, таких как принтер, и любых других устройств со стандартным профилем. Joya Touch Android – это ещё и телефон. Благодаря использованию предустановленного приложения CSipSimpe терминал Joya Touch Android может принимать и совершать телефонные звонки через Wi-Fi соединение. Такая богатая функциональность делает устройство Joya Touch идеальным для сопровождения продаж, управления торговым залом, управления складом.

Программная платформа **Shopevolution 7** поддерживает многоцелевое устройство Datalogic Joya Touch и позволяет развернуть системы самообслуживания, ликвидации очередей, управление торговым залом, сбор и выдачу заказов, оформленных через интернет, и т.д. Помимо этого, **Shopevolution 7** поддерживает пользовательские смартфоны, позволяя покупателям совершать покупки с помощью своих личных персональных устройств, и другие устройства, имеющие такой же графический интерфейс GUI.

Решение Q-Shopping, созданное на этих продуктах Datalogic, предполагает использование посадочной карты пассажира, в которой содержится информация о наличии клубной карты лояльности Club One. После регистрации покупок платёж может быть выполнен по кредитной или дебетовой картам, принимаемым на борту судов Tallink. Поскольку учётная запись клубной карты Club One связана с посадочной картой, на клубную карту автоматически начисляются бонусные баллы за совершённые покупки.

Пользоваться системой очень просто. Покупатели берут устройство Datalogic Joya Touch, выбирают товары, самостоятельно сканируют штрихкоды и укладывают покупки в корзину или тележку. Благодаря такому удобному решению нет необходимости выкладывать товары из корзины на кассовую ленту. Оплата выполняется также быстро и удобно. Если установлены системы самостоятельной оплаты, покупатель может сам оплатить покупку, не обращаясь к кассиру. Многоязычная интерактивная станция самостоятельной оплаты – самый быстрый способ завершить покупку. Если покупатель хочет заплатить наличными, он может это сделать на обычном расчётно-кассовом узле.

Во время процесса совершения покупок покупатели могут видеть список сложенных ими в корзину товаров, их цену и другую необходимую информацию о них.

С помощью Joya Touch клиенты могут реализовать свои купоны, распечатанные на бумаге или загруженные в смартфоны или другие мобильные устройства.

РЕЗУЛЬТАТ

Внедрённое решение для самообслуживания упростило и ускорило процесс совершения покупок, обеспечив покупателя, в том числе, и дополнительной информацией о товаре и исключив необходимость сопровождения продаж. Решение уменьшило вероятность образования очередей, так как теперь покупатель может регистрировать и оплачивать покупки самостоятельно.

Другое ключевое преимущество заключается в том, что внедрение системы самообслуживания дало возможность освободить персонал для обеспечения других сервисов пассажирам паромов.

Франческо Монтанари, руководитель подразделения маркетинга Datalogic, поясняет: *«Рейс от Хельсинки до Таллинна длится всего два часа, и пассажиры не хотят проводить своё время в очередях на кассе. Это справедливо для всех магазинов по всему миру. Мобильные устройства JoyaX2 и программная платформа Shopevolutionобеспечивают как раз то, что хотят и покупатели, и ритейлеры – увлекательный и быстрый процесс совершения покупок с использованием эргономичного решения, которое увеличивает сумму чека».*

***NIXOR** – компания, специализирующаяся на информационных технологиях и информационной безопасности, оперирующая в Эстонии, Латвии и Литве. Nixor имеет более 20-ти лет опыта в области разработки и внедрения комплексных инновационных ИТ-решений для розничной торговли, ресторанного и гостиничного бизнеса, а также для паромных перевозок. Nixorявляется платиновым партнёром Datalogicв регионе Балтия с 1997 года. Nixor предлагает индивидуальные и комплексные инновационные многофункциональные решения для розничных компаний для обеспечения позитивного опыта совершения покупок, инновационные решения для самообслуживания и высококачественные системы безопасности. Решения Nixorбазируются на современных платформах и интегрируются с информационными системами сторонних производителей.*

***TallinkGroup**- ведущий поставщик высококачественных услуг миникруизных и пассажирских перевозок в Балтийском море, а также ведущий поставщик перевозок накатных грузов по определённым маршрутам. Флот Tallinkнасчитывает 16 судов и позволяет компании предлагать широкий спектр*

услуг и совершать частые рейсы.