

Ваша компания готова использовать киоски?

Что необходимо знать для размещения киосков



ОБЗОРНЫЙ ДОКЛАД КОМПАНИИ ZEBRA





Авторские права

©2008 ZIH Corp. LP 2824-Z является торговой маркой Zebra, Zebra и Изображение Головы Зебры являются зарегистрированными торговыми марками ZIH Corp. Все права защищены. Все другие торговые марки являются собственностью соответствующих владельцев.

Введение

На долю рынка стран Европы, Ближнего Востока и Африки (регион EMEA) приходится более 30% продаж киосков по всему миру. В ближайшие годы в этом регионе будет иметь место уверенный рост: по прогнозам, совокупные темпы годового прироста составят более 20%*. Если прежде участники рынка розничной торговли сомневались в выгоде использования киосков, сегодня все больше и больше предприятий розничной торговли выбирают киоски.

Почему же на рынке киосков отмечается такой рост? Потому что применение киосков показало, киоск – это высоко эффективный инструмент, обеспечивающий качественное обслуживание клиентов и повышающий уровень производительности. Внедрение киосков позволило 88% ведущих операторов повысить уровень обслуживания клиентов, 63% компаний удалось улучшить рейтинги привлечения клиентов, при этом 100% компаний снизили затраты на оплату труда!. Предприятия розничной торговли, которые решили использовать киоски, в среднем добились 58% повышения уровня удовлетворенности клиентов.

Несмотря на то, что на рынке киосков наблюдается общая тенденция бурного роста, процесс разработки и поставки киосков для индивидуальных заказчиков требует много времени. Как правило, с начала планирования до поставки киосков заказчику уходит не менее года. Чтобы добиться наибольшей эффективности и экономии, в большинстве случаев киоски должны быть интегрированы в системы, существующие в магазинах. На это уходит время: киоски и технологии, на которых они базируются, часто отличны от систем, существующих в компаниях розничной торговли, поэтому для интеграции киосков требуются иные знания.

Кроме этого, существуют различные требования, предъявляемые к самому оборудованию для киосков. Служащие, использующие кассовые терминалы (POS-системы) и портативные компьютеры, проходят специальное обучение. В отличие от служащих магазинов клиенты пользуются услугами киосков, и для этого им не требуется обучение. Как только возникает сбой в работе кассового терминала, служащий магазина немедленно приступает к поиску причины сбоя или, по крайней мере, оповещает менеджера. С киоском все обстоит иначе: если в киоске не заложены функции управления сбоями или не используется технология оповещения о сбое, вышедший из строя киоск будет стоять без действия в течение многих часов, раздражая потенциальных клиентов, которые не смогли воспользоваться устройством самообслуживания. Надежность и удобный для пользователя интерфейс – это и есть главные критерии успешной работы киоска.

В настоящем докладе рассматривается ряд важных аспектов, на которые должны обратить внимание предприятия розничной торговли, принимая решение о целесообразности размещения киосков. Ниже рассматриваются следующие вопросы: какие осложнения могут возникнуть в процессе планирования и разработки проекта, в чем заключаются плюсы и минусы разработки программного обеспечения своими силами или независимыми разработчиками программного обеспечения, на какие элементы дизайна следует обратить особое внимание, каким образом компоненты киоска могут сказаться на надежности самого киоска, какие потребуются ресурсы и знания для разработки, интеграции и обслуживания киосков.


Не может быть уникального решения пригодного для любого применения

Киоски практически одинаковы, но почти каждый киоск представляет собой заказное решение. Компаниям на рынке розничной торговли крайне редко удается приобрести готовый для работы киоск. Это объясняется тем, что для выполнения определенной бизнес задачи киоск должен обладать конкретным дизайном, использовать требуемый интерфейс пользователя и программу управления. Киоски используются для повышения качества обслуживания клиентов, увеличения объема продаж или снижения расходов на оплату труда, однако один киоск едва ли сможет одновременно выполнять все указанные задачи.

В случае четко продуманной технологии киоски могут принести очень хорошие результаты. Например, Zebra Technologies сотрудничала с компанией, которой необходимо было повысить уровень использования купонов. До установки киосков купонами пользовались 0.5-1.0% покупателей. В компании хорошо понимали поставленную задачу, поэтому система киосков была спроектирована правильно. Для реализации проекта был привлечен разработчик, обладавший большим опытом интеграции киосков в существующие структуры розничных магазинов. В итоге уровень использования купонов превысил 7%. Это был превосходный результат, который также способствовал развитию других программ поощрения лояльных клиентов компании.

1 “Киоски убийцы: Заново открываем для себя клиента” Aberdeen Group, июль 2007.

* “Киоски для самообслуживания и интерактивных систем: технический анализ и исследование вертикалей рынка”, 2-е издание, Venture Development Corporation, январь 2008



Для многих проектов характерна ситуация, когда организации либо не располагают собственными специалистами для разработки и интеграции киосков, либо не желают привлекать своих экспертов по ИТ для работы над проектом. Поддержка действующей системы киосков вызывает меньше проблем, потому что после установки и отладки киоски работают стабильно и крайне редко требуют обновлений или изменений программного обеспечения.

Изучая перспективы установки киосков, организации должны определить уровень готовности выполнить поставленный проект, и для этого им необходимо ответить на следующие вопросы:

- Кто будет осуществлять разработку прикладных программ?
- Можно ли интегрировать существующие системы обеспечения программ для лояльных клиентов, кассовые терминалы, системы управления запасами и т.д. с новыми киосками, предлагаемыми новым поставщиком?
- Кто будет осуществлять проектирование и производство киосков?
- Кто будет отвечать за техническую поддержку, обеспечение работы программ и ремонт оборудования?
- Какие меры будут необходимы, чтобы привлечь клиентов к использованию киосков? Что нужно сделать, чтобы обучить клиентов и сделать киоски удобными для них?
- Сколько потребуется времени и средств для обучения персонала, обслуживающего киоски?
- Будет ли иметь место противодействие персонала размещению киосков?
- Что необходимо сделать, чтобы привлечь служащих к работе с киосками?
- Сколько времени будет тратить персонал организации для планового обслуживания киосков, а также поиска и устранения неисправностей?

Ответы на эти вопросы позволят организации розничной торговли понять, насколько она готова для размещения киосков. Ниже приводятся рекомендации, на основании которых компании смогут выработать собственные стратегии для разработки, размещения и обслуживания киосков.

Разработка проекта

Изучая возможности будущей разработки проекта, целесообразно разбить проект на три части:

- Разработка и интеграция прикладных программ
- Проектирование оборудования, включая выбор комплектующих для киосков
- Требования для ежедневной работы киосков, а также плановое обслуживание и техническая поддержка

На практике предприятия розничной торговли, как правило, используют заказное программное обеспечение (ПО) для своих киосков. По данным исследования, проведенного в 2008 году, готовые программные продукты применяются лишь в одном из каждых пяти проектов, и даже в таких случаях необходимы доработки. Крупные компании стараются самостоятельно разрабатывать необходимые программные приложения, но нередко даже самые большие компании привлекают независимых разработчиков ПО, что объясняется экономией времени и необходимостью компетентных знаний. Интеграция нового решения обязательно потребует привлечение внутреннего персонала компании, однако внешние поставщики услуг могут сделать основную работу. Работы по проектированию и поставке киосков почти всегда возлагаются на внешнего поставщика услуг. Значительно больше вариантов выбора методов обслуживания и обеспечения поддержки. Поддержка программных систем и оборудования могут предоставляться различными организациями. Как правило, компании стремятся возложить процесс разработки киосков и последующее обслуживание оборудования на единого поставщика. Что же касается обслуживания программных систем, то компании нередко привлекают независимых разработчиков ПО, но могут и самостоятельно осуществлять программную поддержку после того, как необходимые программные продукты были разработаны и интегрированы.

Программное обеспечение

Успех применения киосков во многом зависит от программных приложений. Как было уже сказано, клиенты руководствуются минимальными инструкциями для использования услуг киоска, к тому же нередко инструкции пользователю предлагает сам киоск. В связи с этим интерфейс пользователя должен быть интуитивно понятным и привлекательным для пользователей, обладающих достаточными навыками работы с компьютером.

Разработка программ для киосков будет несложной и эффективной, если изначально ясна цель размещения киосков. Независимые разработчики ПО для киосков специализируются в своей области, но они не являются экспертами ИТ в целом. Они превосходно знают, какие функции необходимо предусмотреть, какие выбрать варианты транзакций, каким должен быть дисплей и какие команды могут быть доступны пользователю для выполнения конкретной задачи. При этом киоски могут выполнять самые разные функции, например, повышение объема продаж за счет предложения сопутствующих товаров, снижение времени ожидания благодаря возможности проверки наличия в магазине требуемого товара, усиление осведомленности о брэнде, увеличение продаж через Интернет, повышение уровня производительности персонала или получение полезной информации о клиентах за счет проведения промо-акций. Все эти меры могут быть реализованы благодаря киоскам, однако это не означает, что каждый киоск способен выполнить все вышеуказанные функции.

Опыт в разработке киосков позволяет избежать ситуации, когда киоски становятся отдельно стоящими автоматизированными системами, не позволяющими ИТ специалистам предприятия обеспечивать поддержку, полагаясь только на внешних поставщиков услуг. Разработка программного приложения для киосков потребует особых знаний графического интерфейса пользователя, а также технологий обработки транзакций. Однако системы киосков, интегрированные в инфраструктуру предприятия, должны соответствовать требованиям внутренних систем предприятия и корпоративным ИТ стандартам. Прикладные программы для киосков могут быть созданы с использованием обычных инструментальных программных средств, и тогда интеграция киоска в структуру предприятия не будет сопровождаться особыми сложностями. Компании розничной торговли могут применять эффективный подход – разработка приложения, обеспечивающего взаимодействие клиента с киоском, возлагается на независимого разработчика ПО, а интеграция киосков в существующую структуру компании осуществляется совместными усилиями.

Киоски нередко подключаются к сети (по кабелю или с применением беспроводных интерфейсов), а многие приложения основаны на использовании web ресурсов, что позволяет налаживать централизованное управление и синхронизацию центральных информационных систем с удаленно размещенными киосками. Служащие ИТ отделов могут обладать знаниями, требуемыми для поддержки сетевых средств и систем, работающих в web среде, однако компаниям необходимо предусмотреть возможности удаленной поддержки киосков, включая устранение неисправностей и обслуживание оборудования и программных приложений.

Для киосков, как для любой системы розничных продаж, важна безопасность. Сетевые подключения киосков и доступ к web сети открывают возможности для деятельности хакеров. Киоски должны поддерживать корпоративные стандарты безопасности и соответствовать требованиям Индустрии Платежных Карт (PCI).

Программное обеспечение киосков должно выполнять все указанные требования, но в первую очередь, оно должно быть надежным. Услугами киосков пользуются очень часто, и пользователям нет необходимости обращаться к продавцам, чтобы осуществить желаемую транзакцию. Это значит, что возле киоска нет служащего магазина, который мог бы разрешить возникшую проблему. Одна из основных целей применения киосков – это повышение уровня удовлетворенности клиентов. Клиенты не будут удовлетворены, если киоск часто ломается или работает очень медленно, не позволяя клиенту сэкономить время и получить ожидаемый уровень услуг. Программы играют важную роль в обеспечении надежности, однако именно дизайн киоска и компоненты, из которых состоит киоск, считаются самыми главными элементами в достижении успеха.

² “Kiosks and Interactive Technology, Seventh Edition.” Summit Research Associates, 2008.

Выбор дизайна и комплектующих для киоска

Предприятия розничной торговли крайне редко занимаются дизайном и комплектацией своих киосков. Как правило, они разрабатывают требования о необходимой функциональности и внешнем виде киоска и привлекают специализированные фирмы, которые создают киоски, обеспечивая оптимальные параметры производительности, расхода энергии, занимаемого места и уровня надежности. Для каждого проекта создаются киоски уникальной формы со своим набором функций.

Однако в киосках используются общие компоненты, например, дисплеи и принтеры. Выбирая такие компоненты киоска необходимо руководствоваться такими критериями, как надежность и проверка временем. Поставщики решений обычно рекомендуют определенных производителей и продукцию, с которой они работают, при этом ассортимент конкретного производителя включает достаточно большой выбор.

Обычный пользователь киоска может предположить, что существует всего два типа дисплеев для киосков: обыкновенный дисплей и сенсорный экран. Это две основные категории дисплеев, однако на рынке представлены многочисленные технологии, на базе которых созданы самые разные продукты. Дисплеи отличаются разрешением, ожидаемым сроком службы, чувствительностью к нажатию на экран, диапазоном рабочих температур, параметрами потребляемой мощности, уровнем защиты от царапин и трещин, доступностью информации для считывания при разном освещении, углом обзора и многими другими характеристиками.

Пожалуй, принтеры предлагают самый большой выбор функций, опций и режимов работы. От конструкции и функциональности принтера напрямую зависят надежность его работы и обслуживание принтера. Например, чем больше емкость принтера для загрузки бумаги для печати, тем реже придется производить установку нового рулона бумаги, а это значит, что такой принтер снижает вероятность неудобств для клиентов, которые хотели воспользоваться услугами киоска, но не смогли по причине отсутствия бумаги в принтере. Принтер, позволяющий устанавливать большой рулон бумаги, экономит время на обслуживании киоска – служащим придется реже открывать киоск для заправки бумаги в принтер. Киоски с принтерами, конструкция которых обеспечивает легкую установку бумаги для печати, выгодно отличаются от других моделей, для обслуживания которых уходит больше времени.


От принятых решений будут зависеть сроки выполнения и успех реализации проекта. Объем загружаемой бумаги для печати – это лишь один из многих факторов, которые скажутся на надежности и эффективности работы киоска. Эти факторы более подробно рассматриваются в следующем разделе.

Поддержка и техническое обслуживание

В разделах выше было описано, какие факторы оказывают влияние на процесс разработки и создания киоска. В данном разделе рассматриваются проблемы поддержки и обслуживания киоска после его сдачи в эксплуатацию. Как и в случае с разработкой киоска, обслуживание аппаратной части и программного обеспечения может осуществляться силами самой компании или для этих целей могут быть привлечены соответствующие поставщики услуг. Но в любом случае невозможно избежать регламентного обслуживания – необходимо регулярно загружать бумагу для печати, протирать и очищать экраны, и служащие магазина не могут каждый раз вызывать сотрудников поставщика услуг при возникновении вопросов у клиентов.

За исключением протирания экранов киосков, служащие магазина едва ли будут заниматься техническим обслуживанием дисплеев киосков. Основной объем работ по обслуживанию киоска будет сводиться к работе с принтером, поэтому следует более внимательно изучить рабочие характеристики и функции принтера для киоска.

В основном в киосках применяются принтеры прямой термопечати – это самый надежный метод печати для киосков и других автоматизированных систем. Для процесса печати принтеру прямой термопечати не нужныдвигающиеся элементы. В таких принтерах не используются картриджи с тонером или красящие ленты, поэтому в этих принтерах исключена вероятность возникновения чернильных пятен, обрыв или заклинивание красящей ленты, что приводило бы к простоему оборудования. Печать осуществляется за счет нагрева, который передается с печатающей головки на бумагу со специальным покрытием. В результате нагрева нужные места на бумаге превращаются в черный цвет. Бумага – это единственный расходный материал для принтеров прямой термопечати, поэтому в отличие от других принтеров, которым необходимы картриджи с чернилами, эти принтеры требуют минимальный объем работ по обслуживанию.



Загрузка бумаги в принтер – не самое продуктивное использование времени служащих магазина, но это необходимая процедура. Однако служащие будут терять время, если им придется проверять принтеры киосков, чтобы узнать, надо ли загрузить бумагу или нет. Принтеры киосков должны иметь функцию оповещения об окончании бумаги, тогда персонал магазина сможет своевременно обслуживать принтеры, и это сократит незапланированные простои оборудования. Сетевые принтеры включают функции автоматического оповещения, направляя сообщение на пейджер, сотовый телефон или электронный адрес. Такие функции обычно используются для отправки предупреждения служащим магазина или менеджерам об окончании бумаги или застревании бумаги в принтере. Некоторые принтеры наделены расширенными функциями дистанционного управления, и тогда специалисты по ИТ могут в удаленном режиме осуществлять поиск и устранение неисправностей, загружать форматы новых этикеток и квитанций, изменять настройки, обновлять программы беспроводной защиты и устанавливать новые программы непосредственно со своих настольных ПК, не касаясь принтера.

В любом принтере может застрять бумага, однако существуют различные функции и устройства, позволяющие минимизировать такие риски. Например, нередко бумага застревает в принтере, если пользователь не дождался, пока принтер завершит процесс печати, начинает вытягивать квитанцию. Бумага не будет застревать в принтерах, которые не выдают квитанцию до тех пор, пока не будет завершен процесс печати, а также в таких системах печати, которые автоматически производят отрезание распечатанной квитанции. Принтер может быть оборудован датчиком, который контролирует натяжение бумаги, когда ее пытаются принудительно вытащить из принтера. Это в свою очередь снижает нагрузки на компоненты принтера.

Мы привели всего лишь несколько примеров, свидетельствующих о том, как от функциональности и устройства принтера зависит работа киоска, общая стоимость владения и уровень удовлетворенности клиентов. Эти примеры наглядно показывают, что в процессе планирования проекта по созданию киосков необходимо учесть многочисленные аспекты, которые скажутся на работе готовых киосков.

З а к л ю ч е н и е

Киоски призваны улучшить обслуживание клиентов или повысить производительность служащих и сократить операционные издержки, поэтому в ходе разработки будущих киосков предприятия розничной торговли должны сделать все возможное, чтобы обеспечить оптимальный интерфейс пользователя, удобный для клиентов, максимальный уровень надежности и лучшие параметры общей стоимости владения. Для выполнения этой задачи потребуются тщательное изучение деталей и принятие важных решений, а также нередко возникнет необходимость привлечь специализированных поставщиков решений. Настоящий доклад призван охарактеризовать темы для обсуждений с разработчиками киосков.

Проекты по созданию и размещению киосков представляют собой сложную задачу, однако многие предприятия розничной торговли справились с этой задачей, и за время выхода в свет этого доклада появились новые киоски. Эти предприятия успешно подготовились к работе киосков и уже сейчас их клиенты пользуются услугами киосков, которые обеспечивают более высокие продажи и снижают расходы предприятий. Статистические данные свидетельствуют о том, что сегодня как никогда прежде клиенты готовы пользоваться услугами киосков, поэтому представителям сферы розничной торговли следовало бы также обратить на это внимание.

Совместно со своими партнерами Zebra Technologies разрабатывает решения с использованием киосков для заказчиков, обеспечивая соответствие поставленным бизнес целям и заявленным рабочим характеристикам киосков. Сегодня принтеры Zebra размещены в тысячах киосков по всему миру, которые успешно работают в сфере розничной торговли, в гостиничном бизнесе, для продажи билетов, размещения заказов и других видов услуг. Принтеры Zebra для киосков, осуществляющие печать квитанций и билетов, предназначены для эксплуатации в любых условиях, где требуется высокая надежность, прочность, минимальное обслуживание и легкость в использовании.

Продукция и решения Zebra Technologies Corporation позволяют повысить эффективность предприятий, обеспечивая процессы поиска, учета и управления запасами, выполнение транзакций и предоставление услуг. Принтеры Zebra используются организациями и предприятиями более чем в 100 странах мира. Более 90% компаний из списка Fortune 500 применяют инновационные принтеры Zebra, расходные материалы, продукцию на базе RFID технологии, а также программные приложения – все это позволяет повышать производительность, улучшать качество, снижать расходы и предоставлять клиентам более высокий уровень обслуживания. Вы можете узнать более подробно о компании Zebra и продукции компании Zebra на web сайте www.zebra.com.



Zebra Technologies

Штаб-квартира по региону EMEA и Офис Продаж
Zebra Technologies Europe Limited
Dukes Meadow
Millboard Road
Bourne End
Buckinghamshire
SL8 5XF
UK – Великобритания
Телефон: +44 (0)1628 556000
Факс: +44 (0)1628 556001
Эл. почта: mseurope@zebra.com
Web: www.zebra.com/kiosk

Региональный офис
Ул. Садовническая, д.82, стр. 2,
Москва, 115035
Российская Федерация
Телефон: +7 495 644 17 50
Факс: +7 495 225 93 00
Эл. почта: moscow@zebra.com
Web: www.zebra.com/kiosk