

# Кассы самообслуживания

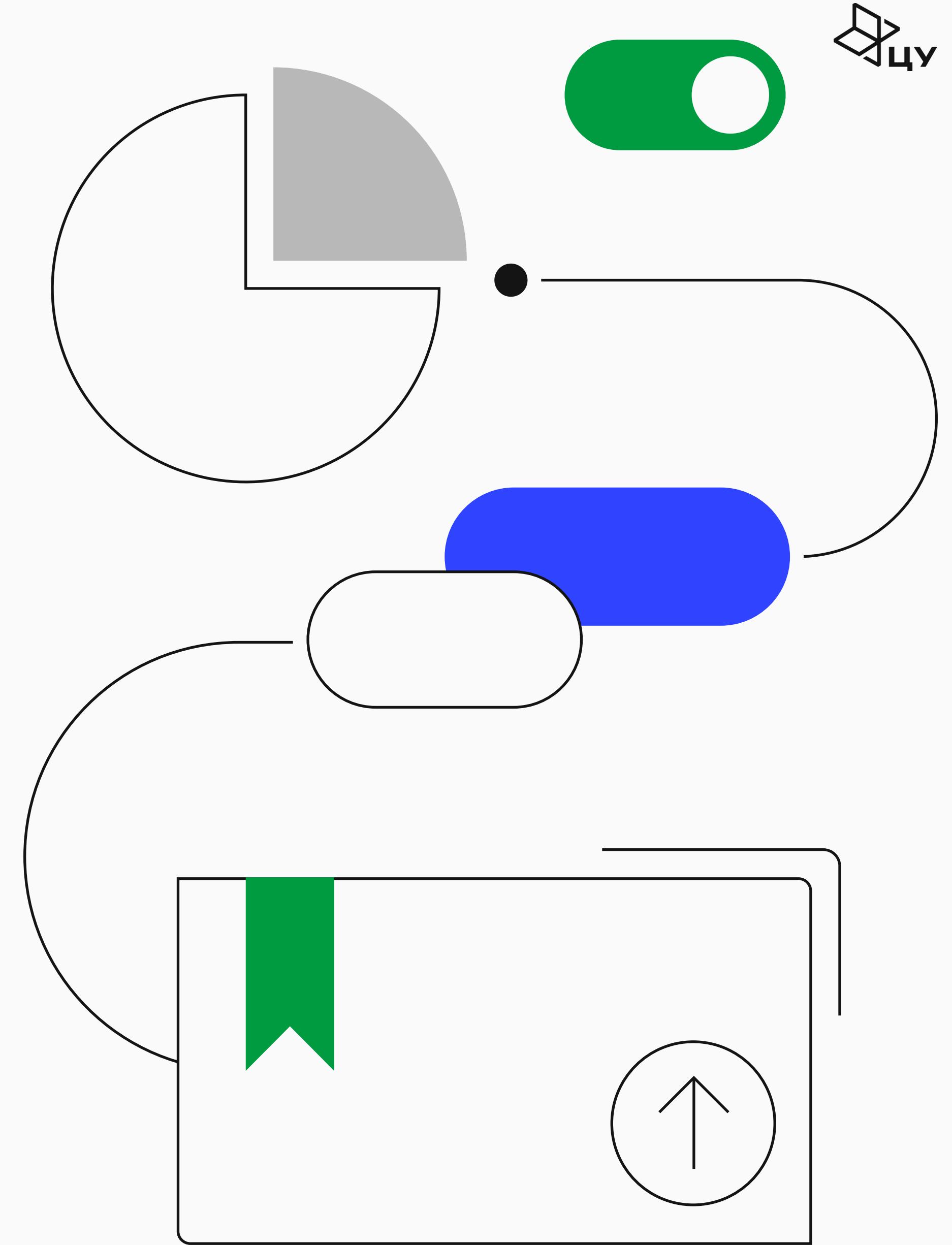
Стариков Егор

# Тема и цель исследования

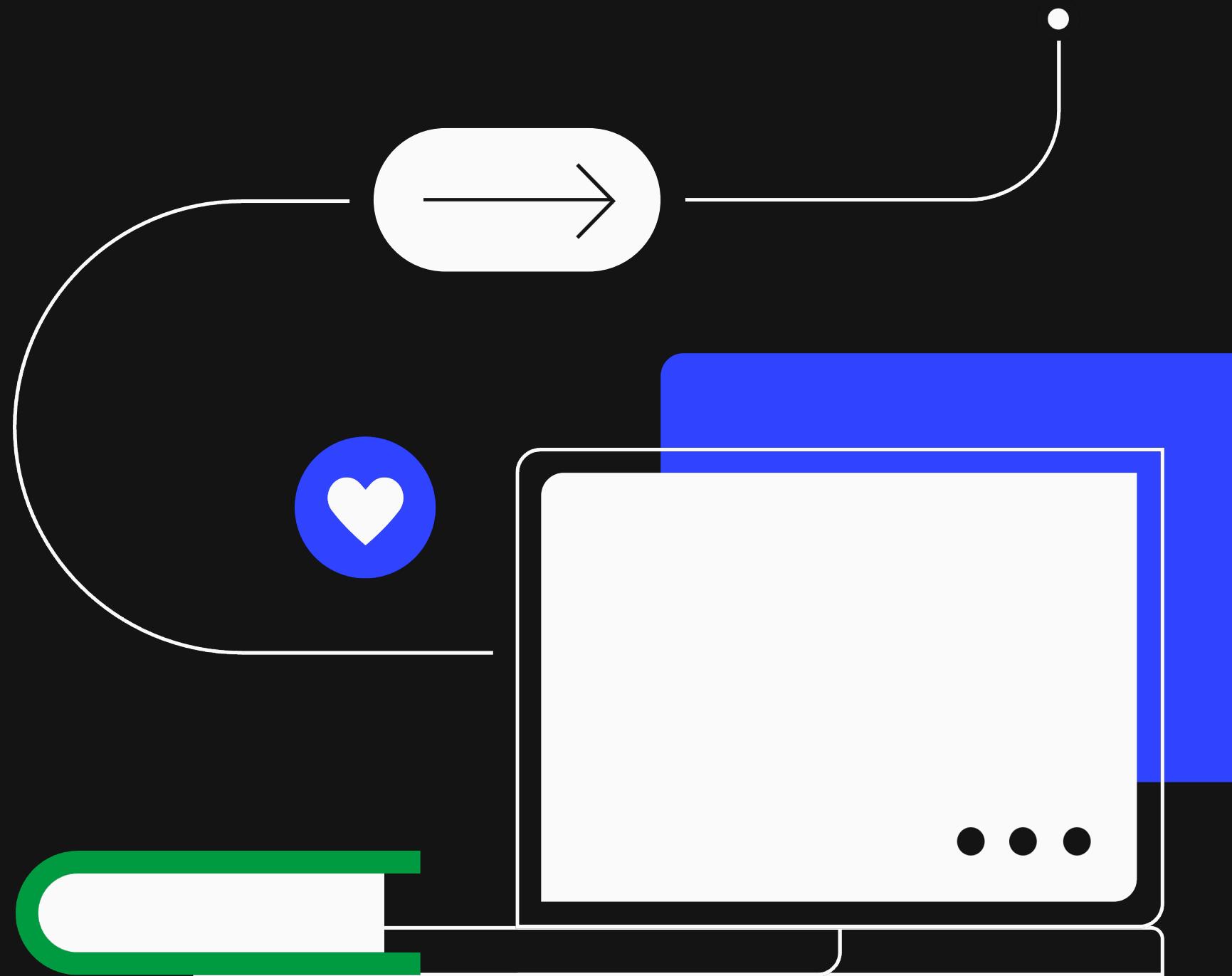
**Тема:** Эффективность касс  
самообслуживания в сети «Додо  
Пицца»

**Цель:** Проверить, действительно ли  
кассы ускоряют обслуживание,  
увеличивают средний чек и удобны для  
клиентов.

**Методология:** Личный опыт, наблюдения  
за клиентами, хронометраж и беседы с  
посетителями и сотрудниками



# Методы исследования

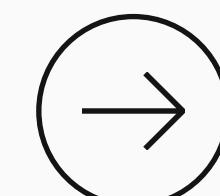


Были посещены 5 точек «Додо пиццы»  
по следующим адресам:

- пр. Стратонавтов, 9,  
м. Тушинская
- Головинское ш., 1А,  
м. Водный стадион
- Волоколамское ш., 1, стр. 1,  
м. Сокол
- 2-й Хорошёвский пр., 3А,  
м. Беговая
- ул. Тимирязевская, 11, м.  
Дмитровская

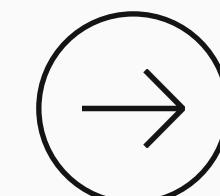


# Как собирались данные?



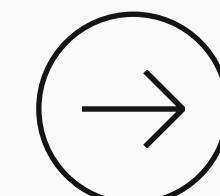
## Проверка двух сценариев

- Оформление заказа через кассы самообслуживания
- Оформление через традиционную кассу



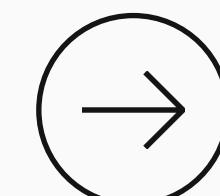
## Наблюдения

- Время оформления заказа
- Очереди и скорость обслуживания



## Клиентская обратная связь

Неформальные беседы с посетителями



## Собственный опыт

Анализ удобства и логики интерфейса.

# Время обслуживания



## Традиционные кассы

Среднее время – 3 минуты 24 секунды



## Кассы самообслуживания

Среднее время – 2 минуты 32 секунды

Метод: измерение времени с момента  
начала заказа до завершения оплаты

# Очереди и загруженность



## Традиционные кассы

Среднее количество клиентов – 12 в час



## Кассы самообслуживания

Среднее количество клиентов – 20 в час

Очереди к кассам самообслуживания практически отсутствуют

# Средний чек



## Традиционные кассы

Средний чек – 677 рублей



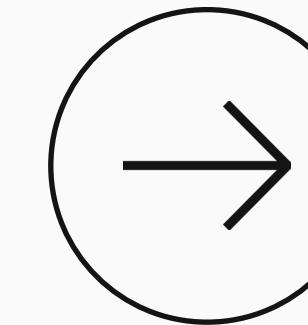
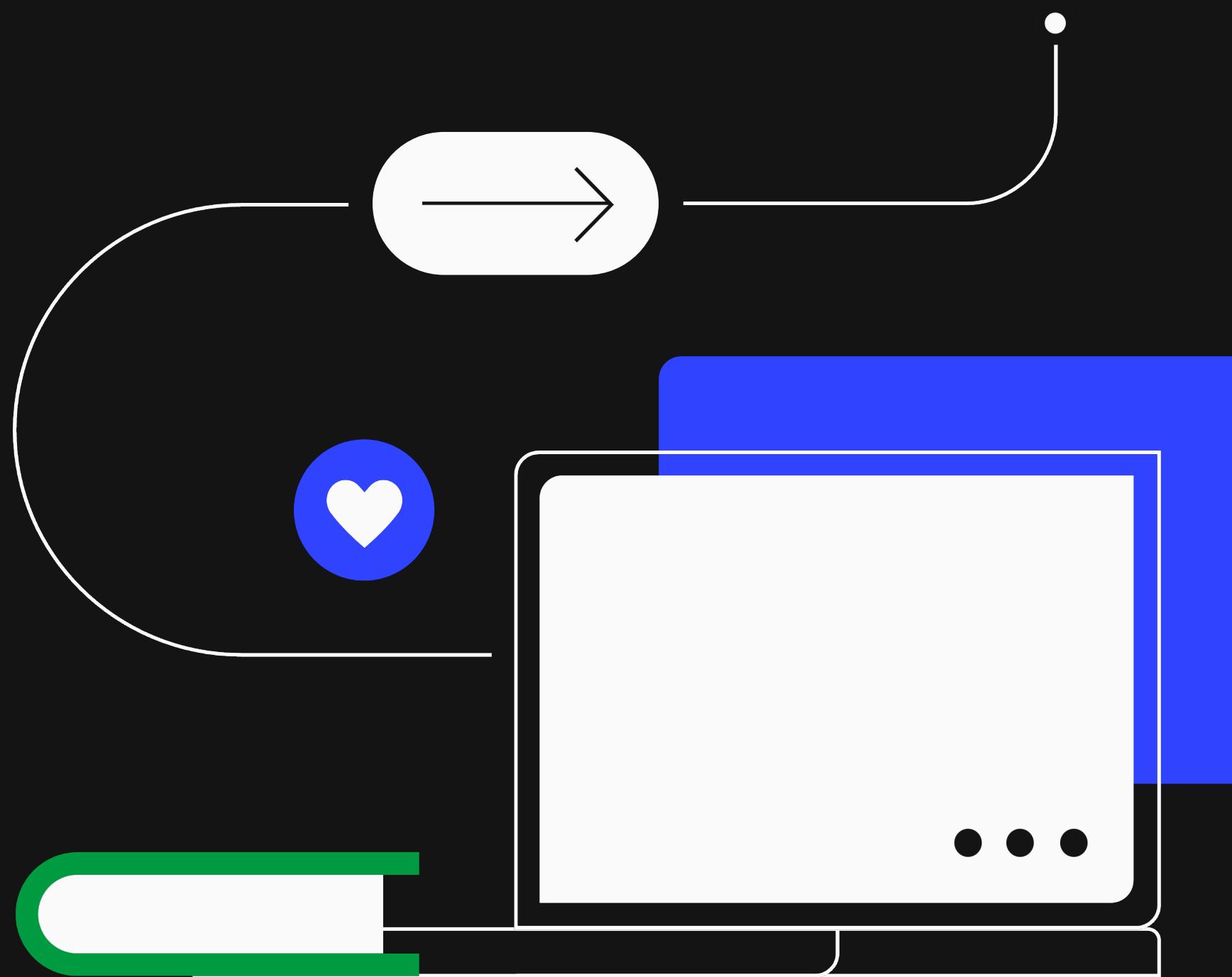
## Кассы самообслуживания

Средний чек – 736 рублей

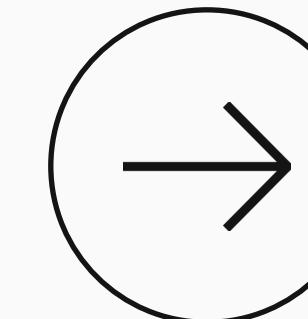
Кассы предлагают клиентам дополнительные опции (топпинги, соусы, напитки), что стимулирует их добавлять позиции

Метод – сравнение собственных заказов и наблюдение за другими покупателями

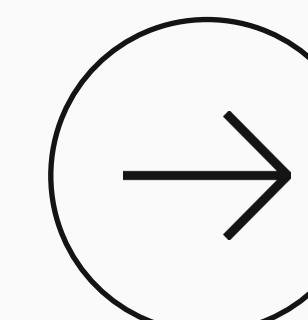
# Результаты бесед с покупателями и сотрудниками



8 из 10 клиентов в неформальных беседах оценили кассы **положительно**



Сотрудники отметили снижение нагрузки: кассы **разгружают** традиционную кассу в часы пик.



Один из посетителей отметил, что у него возникли **сложности** с заказом комбинированной пиццы

# Выводы и рекомендации

**Кассы самообслуживания ускоряют  
обслуживание:**

- Время на оформление заказа сократилось на 34%.
- Очереди в пиковые часы уменьшились.

**Кассы увеличивают средний чек:**

Чек выше на 9% за счет встроенных подсказок.

**Рекомендации:**

- Продолжить внедрение касс.
- Доработать интерфейс для сложных заказов

