

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ

Кассы самообслуживания

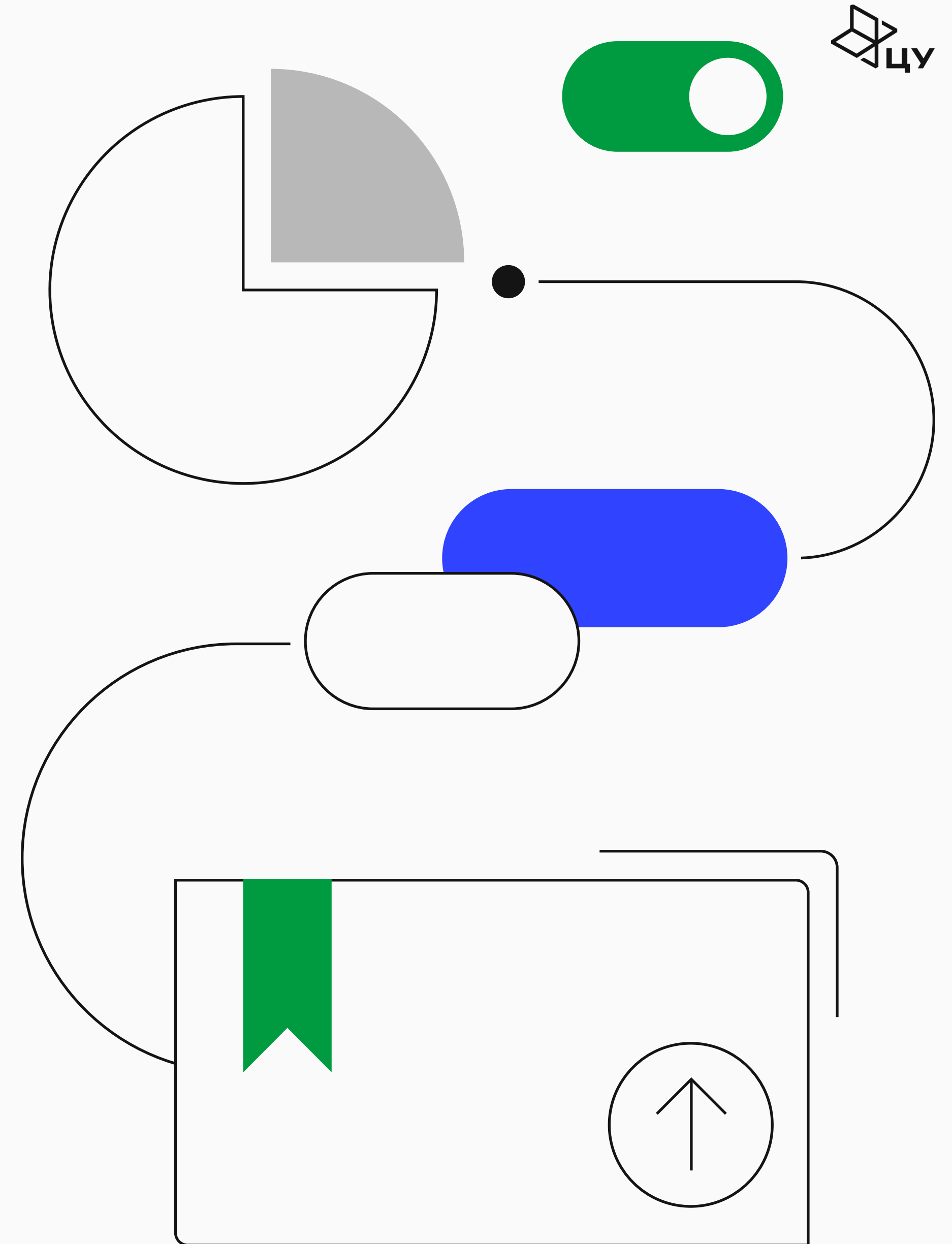
Стариков Егор

Тема и цель исследования

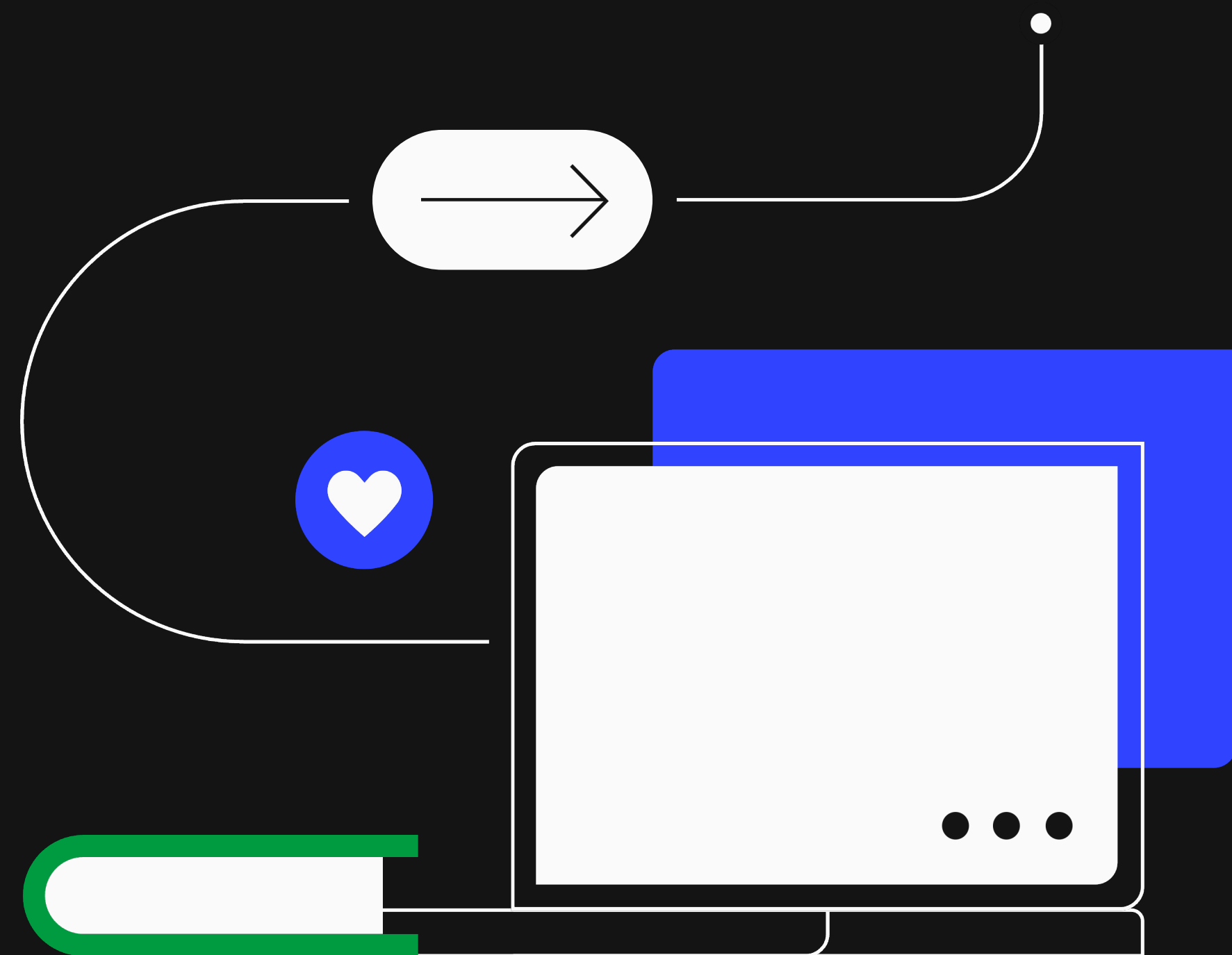
Тема: Эффективность касс
самообслуживания в сети «Додо
Пицца»

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

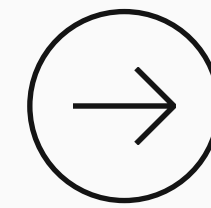


Были посещены 5 точек «Додо пиццы»
по следующим адресам:



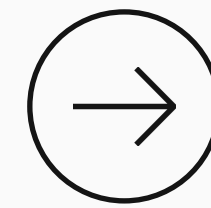
- пр. Стратонавтов, 9,
м. Тушинская
- Головинское ш., 1А,
м. Водный стадион
- Волоколамское ш., 1, стр. 1,
м. Сокол
- 2-й Хорошёвский пр., 3А,
м. Беговая
- ул. Тимирязевская, 11, м.
Дмитровская

Как собирались данные?



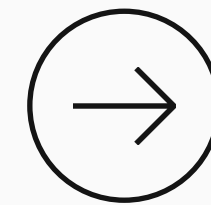
Проверка двух сценариев

- Оформление заказа через кассы самообслуживания
- Оформление через традиционную кассу



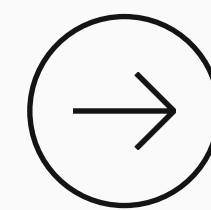
Наблюдения

- 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



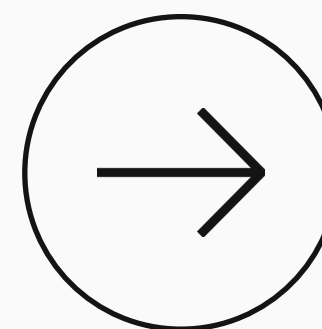
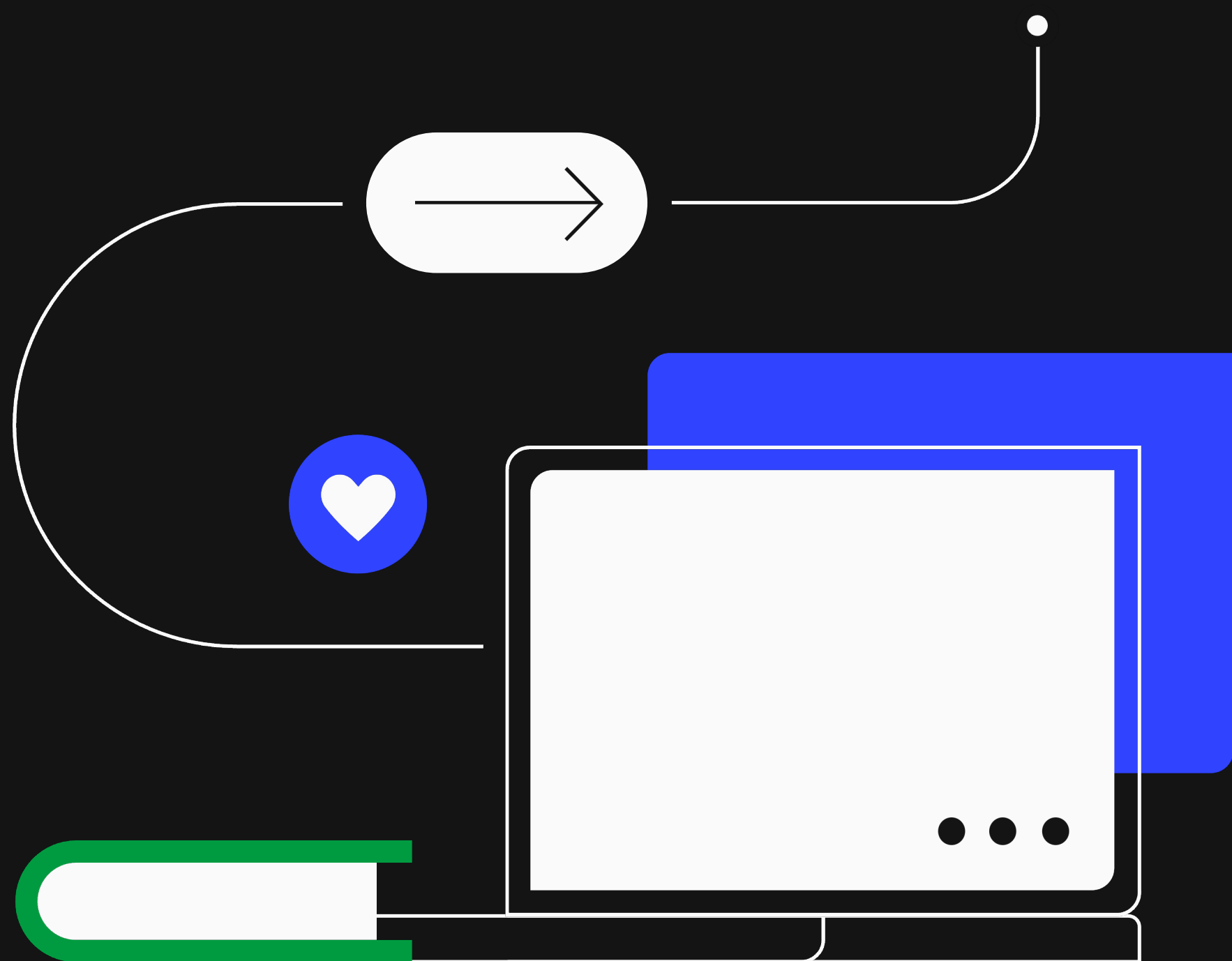
Кассы самообслуживания

Средний чек – 736 рублей

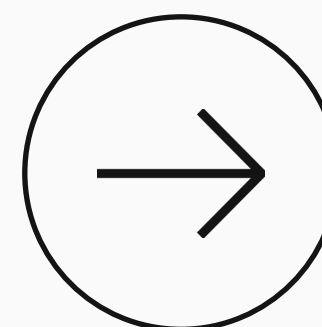
Кассы предлагают клиентам дополнительные опции (топпинги, соусы, напитки), что стимулирует их добавлять позиции

Метод – сравнение собственных заказов и наблюдение за другими покупателями

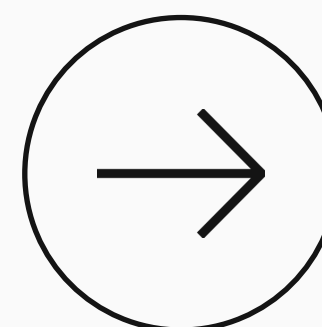
Результаты бесед с покупателями и сотрудниками



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

