

Модуль «Кэш-контроль»

Комплексная система безопасности для ритейла

© 2021, «Национальные Лаборатории Безопасности»

Проблематика

- ❑ Огромный объем потерь в магазинах, связанных с воровством кассиров (~ 0,3% от торгового оборота)
- ❑ Трудности при разборе спорных ситуаций с кассирами и покупателями – нужна доказательная база

Решение

- ❑ Внедрение современных систем событийного видеоконтроля (кэш-контроль) – «ВидеоМаркет»

Эффект

- ❑ **Уменьшение потерь на кассе**, связанных с правонарушениями и ошибками кассиров (0,3% от торгового оборота)
- ❑ **Создание доказательной базы** (видео с наложенной кассовой информацией) для разбора спорных ситуаций со своими сотрудниками и покупателями)
- ❑ С 2019 года система «ВидеоМаркет» **принята в качестве единого стандарта в ТС «Перекресток»**. В настоящий момент имеется свыше 500 работающих инсталляций

Принцип действия

- ❑ Наложение кассовой информации на видео
 - ❑ Интеграция с кассовыми системами
 - ❑ Интеграция с различными системами видеонаблюдения и видеорегистрации (Macroscop, Hikvision, Dahua и др.)
- ❑ Детектирование тревожных событий («Аннулирование чека», «Возврат товара» и пр. Всего свыше 30 типов тревожных событий)
- ❑ Аналитика (статистика, многокритериальный поиск, отчеты)
- ❑ Рассылка отчетов по электронной почте (по расписанию и по группам рассылок)
- ❑ Передача данных на верхний уровень системы

Пользовательский интерфейс (оперативная информация)

Система событийного видеоконтроля "ВидеоМаркет", v.5.3.1.5, Администратор [Сервер]

Оперативная информация Поиск Статистика Тревожные события Аналитика Мониторинг Отчеты Администрирование

Кассовые зоны 1 4 9 16

Каналы

- 1 - Касса №1
- 2 - Касса №2
- 3 - Касса №3
- 4 - Касса №4
- 5 - Касса №5
- 6 - Касса №6
- 7 - Касса №7
- 8 - Касса №8
- 9 - Касса №9
- 10 - Очередь 1
- 11 - Очередь 2
- 12 - Очередь 3
- 13 - Очередь 4
- 14 - Очередь 5
- 15 - Очередь 6
- 18 - Очередь 9
- 19 - Регал вода
- 20 - Посетители 1
- 21 - Посетители 2
- 22 - Посетители 3
- 23 - Посетители 4
- 24 - Посетители 5
- 25 - Посетители 6
- 26 - Посетители 7
- 27 - Регал чай
- 28 - Менеджерская приемка
- 29 - Дебаркадер 1
- 30 - Дебаркадер 2
- 31 - Дебаркадер 3
- 32 - Выход персонала

1 - Касса №1 [16.07.2020 9:25:13]

2 - Касса №2 [16.07.2020 9:25:13]

3 - Касса №3 [16.07.2020 9:25:13]

4 - Касса №4 [16.07.2020 9:25:13]

6 - Касса №6 [16.07.2020 9:25:13]

8 - Касса №8 [16.07.2020 9:25:13]

9 - Касса №9 [16.07.2020 9:25:13]

Видео

Объекты контроля (кассы)

Чековая информация в окне титрователя

Есть новые тревожные события. Нажмите F2 для перехода

Соединено с сервером 127.0.0.1 (v.5.3.1.5)

Базовый состав тревожных событий (1/4)

№ п.п	Наименование	Описание	Комментарий
1	Аннулирование чека	Кассир рассчитался с покупателем, не выдав ему чек. Чек не закрыт, значит, после ухода покупателя кассир может отменять товары, начислять скидки и совершать другие действия, направленные на образование неучтенного излишка денежных средств.	Чаще всего отменяется весь чек и неучтенные излишки присваиваются кассиром.
2	Удаление товара из чека	Кассир удаляет строки из чека, действуя возможно в сговоре со своим сообщником и отпускает ему удалённые товары бесплатно, то есть не сканируя их. В чек может быть включён всего один какой-нибудь очень дешёвый товар, например, пакет-майка.	При сговоре пронос товара без оплаты (прямой ущерб). Часто кассир ошибается и не убирает из покупки удалённый (по разным причинам) товар, либо меняет количество в следующей строке чека вручную, просканировав сначала дешёвый товар.
3	Отмена всех товаров в чеке с последующим добавлением позиций в этот же чек	Мошенничество строится на том, что покупатель забывает забрать чек, или кассир умышленно тянет время, и покупатель уходит, не дождавись чека. После этого кассир отменяет все товарные позиций в чеке первого покупателя, а затем закрывает чек на небольшую сумму или добавляет в этот чек товары следующего покупателя. Таким образом, кассир присваивает деньги первого покупателя, как неучтенные излишки денежных средств.	
4	Возврат	Оформление возвратного чека в отсутствие администратора или проведение фиктивного возврата.	Чаще всего кассиром используется чек, оставленный покупателем, либо заранее приготовленный. Проведение возврата в промежутке между покупателями. Это фиктивный возврат, неучтенные излишки присваиваются кассиром. Случаи возврата без возвратного товара: ошибки кассира в чеке продажи; обман кассира покупателем при возврате (не проверяет товар по чеку); возврат с последующим пробитием другого товара по ШК из ценника из ТЗ (товар не представлен и не возвращён, в итоге покупатель уносит дорогой товар по цене дешевого.); сговор.
5	Малый вес	Добавление товара с малым весом.	Например, до 60 г. Чаще всего кассиром не используются контрольные весы. Может быть переклеен весовой стикер (несоответствие веса и вида товара, введение количества вручную).

Базовый состав тревожных событий (2/4)

№ п.п	Наименование	Описание	Комментарий
6	Перезагрузка кассы кассиром	Для того, чтобы скрыть какие-либо нарушения кассовой дисциплины, кассир перезагружает кассу без контроля администратора, а такая операция запрещена.	Чаще всего скрытие нарушений. А также после ухода покупателя чек не вышел (по разным причинам), кассир перезагружает кассу, чек или часть чека теряется.
7	Сканирование вне чека. Пропуск товара при сканировании.	Кассир нажимает кнопку "Кол-во" или "Вес" и начинает пробивать товары, ШК которых не отображаются на мониторе, соответственно не пробиваются. Также в процессе обработки товара кассир может не заметить, что ШК какого-либо товара не считался. При этом возникает заметная пауза (например, 7сек.) между предыдущим и последующим считыванием товара. В нормальной ситуации пауза между считываниями двух последовательных товаров существенно меньше (например, 3 сек.). Кассир переходит к считыванию следующего товара.	В этих случаях товары отпускаются кассиром бесплатно.
8	Режим "Информация о товаре". Режим "Калькулятор". Режим "Ошибки".	Находясь в открытом чеке, кассир переходит в режим "Информация о товаре", либо в режим "Калькулятор" и продолжает сканировать (добавлять) товары. При этом кассовое ПО эти сканирования не обрабатывает. В корректной ситуации кассир должен выйти из указанных режимов и только после этого продолжить работу. А в режиме "Ошибки" из-за некорректных действий кассира кассовое ПО формирует сообщение об ошибке – это сообщение «висит» на экране кассира, но он его не замечает и продолжает сканировать товары. Кассир должен сбросить сообщение об ошибке и только после этого продолжить работу.	Система фиксирует нарушение, если режим «висит» слишком долго (например, 7 с) и при этом кассовые операции «Добавление товара» не проходят, в этих случаях товары отпущены кассиром бесплатно.
9	Начисление бонусов	Кассир не спрашивает у покупателя есть ли у бонусная карта, а умышленно затягивает паузу перед закрытием и выдачей чека покупателю. Кассир использует свою бонусную карту и получает бонусы (например 20% от стоимости чека). Таким образом крадет бонусы покупателя.	Чаще всего кассир сканирует в чек продажи свою бонусную карту или заранее приготовленный от нее ШК, либо использует ШК на своем телефоне. Накопленные бонусы от покупок покупателей в дальнейшем монетизирует. Также встречаются случаи сканирования в чек двух карт и покупателя и кассира (на карту кассира накапливаются бонусы). Приобрести карту клуба покупателю кассир не предлагает.

Базовый состав тревожных событий (3/4)

№ п.п	Наименование	Описание	Комментарий
10	Режим "18 лет"	Появляется сообщение, требующее подтверждения возраста покупателя при покупке алкоголя. Однако кассир сообщение не подтверждает и продолжает пробивать товары. При этом товары проходят мимо кассы.	Система фиксирует нарушение, если режим «висит» слишком долго (например, 10 с) и при этом кассовые операции «Добавление товара» не проходят. В этом случае товары отпускаются кассиром бесплатно. Также продажа алкоголя кассиром после 23-00.
11	Минимальный чек	Открытие чека через минимальную сумму, например 10р. Закрытие документа с минимальной суммой, например 1р.	Кассир пробивает пакет и открывает кассовый ящик для своих целей. А при закрытии минимального чека сумма покупки значительная (от 1500 до 10 000 руб), кассирами могут списываться бонусы в счёт оплаты покупателя. В итоге получается чек равный 1 рублю. Чаще всего это злоупотребления карты клуба, влекущие или могут привести в последствии к материальному ущербу сети. Используется сотрудниками для накопления и списания бонусов от покупок покупателей в разных магазинах сети.
12	Отмена большого количества товара	При вводе количества товара кассир допускает ошибку – например, вместо 3-х штук вводит 33 штуки. Заметив ошибку, кассир данную операцию отменяет, но при этом забывает ввести правильное количество, и переходит к обработке следующего товара. В результате этот товар отпускается бесплатно.	
13	Пересчитывание наличных в денежном ящике	Пользуясь отсутствием администратора, кассир начинает пересчитывать наличность в кассовом ящике, например, для оценки неучтенного излишка денежных средств.	Чаще всего после этой операции кассиром изымаются наличные, либо проводится фиктивный возврат с дальнейшей декларацией кассового ящика.
14	Подозрительная операция	Может быть настроена по разным подозрительным операциям. В случае операции "Уценка товара" система генерирует события, где встречается эта операция, сработка происходит при выставлении времени в секундах, например 10с. Кассир сканирует стикер от уцененного товара, а по факту покупатель забирает другой дорогой товар. На весовом товаре переклеена зебра (отпускается дорогой товар по цене).	Чаще всего сканируются большое количество стикеров от уцененного товара, товар не идентифицирован, не представлен. Применение % уценки не обосновано на отдельные виды товаров. Продажа дорогого товара по уценке.

Базовый состав тревожных событий (4/4)

№ п.п	Наименование	Описание	Комментарий
15	Преднамеренное изменение вида товара	При обработке товара вместо того, чтобы считать ШК с данного товара, кассир считывает ШК с ранее приготовленной этикетки или другого заведомо более дешевого товара. Таким образом, кассир может продать своему сообщнику дорогой товар по низкой цене.	
16	Преднамеренное уменьшение количества товара	Если в чеке фигурирует товар в количестве более 1 шт., то кассир умышленно затягивает выдачу товара покупателю. Когда, расплатившись покупатель уходит, кассир уменьшает количество товара, например, с 5 до 1 шт., закрывает, а потом уничтожает чек. Разницу денежных средств (за 4 шт. товара) кассир кладет себе в карман.	
17	Невыдача чека покупателю	После расчета с покупателем кассир затягивает закрытие и выдачу чека покупателю. Когда покупатель уходит, кассир может, например, начислить скидки на товар в чеке и отменять товарные позиции. В результате таких операций после закрытия чека образуются неучтенные денежные излишки.	
18	Нарушение, регистрируемое оператором вручную	Если оператору системы кажется, что на видео (оперативном или архивном) «что-то пошло не так», он может пометить эту подозрительную ситуацию как «тревожное событие» с тем, чтобы разобраться с ним в дальнейшем.	Например, спор между покупателем и кассиром.

Меню тревожных событий

Система событийного видеоконтроля "ВидеоМаркет", v.5.3.1.5, Администратор [Сервер]

Оперативная информация Поиск Статистика Тревожные события Аналитика Мониторинг Отчеты Администрирование

Сценарии тревожных событий

Группировка

код	наименование	включено
1011	Перезагрузка кассы кассиром	<input checked="" type="checkbox"/>
1015	Режим "Информация о товаре"	<input checked="" type="checkbox"/>
1016	Аннулирование чека	<input checked="" type="checkbox"/>
1017	Возврат	<input checked="" type="checkbox"/>
1018	Минимальный чек	<input checked="" type="checkbox"/>
1034	Опустошение полки	<input checked="" type="checkbox"/>
1021	Малый вес	<input checked="" type="checkbox"/>
1022	Режим "Ошибки"	<input checked="" type="checkbox"/>
1023	Режим "Калькулятор"	<input checked="" type="checkbox"/>
1025	Удаление товара из чека	<input checked="" type="checkbox"/>
1027	[[Приемка] Уменьшение/Увеличение количества товара в буфере	<input checked="" type="checkbox"/>
1029	Сканирование вне чека	<input checked="" type="checkbox"/>
1030	[[Приемка] Редактирование в открытом документе	<input checked="" type="checkbox"/>
1031	[[Приемка] Изменение статуса документа	<input checked="" type="checkbox"/>
1032	Двойная продажа одного и того же товара	<input type="checkbox"/>
1033	Подозрительная операция	<input type="checkbox"/>
1028	[[Приемка] Создание буфера	<input type="checkbox"/>
1026	[[Приемка] Возврат поставщику	<input type="checkbox"/>
1024	Режим "18 лет"	<input type="checkbox"/>
2001	Продажа с начислением бонусов(Наличный расчет)	<input type="checkbox"/>
2002	Продажа с начислением бонусов(Безналичный расчет)	<input type="checkbox"/>
2003	Продажа с частичной оплатой наличными и бонусами	<input type="checkbox"/>
2004	Продажа с частичной оплатой банковской картой и бонусами	<input type="checkbox"/>
2005	Начисление бонусов	<input type="checkbox"/>
2006	Частичная оплата бонусами	<input type="checkbox"/>
2007	Продажа уцененного товара	<input type="checkbox"/>
2008	Длительное незакрытие денежного ящика	<input type="checkbox"/>
2009	Возврат и повторная продажа товара по более низкой цене	<input type="checkbox"/>
2010	[Prizma] Интернет-заказ	<input type="checkbox"/>
2011	[Prizma] Возврат по "мягкому чеку" на карту	<input type="checkbox"/>
2012	[Prizma] Возврат по "мягкому чеку" наличными	<input type="checkbox"/>
2013	Внесение малой суммы в кассу	<input type="checkbox"/>
2014	Оптовый выкуп товаров	<input type="checkbox"/>
2015	Продажа подарочных карт	<input type="checkbox"/>
2016	[Prizma] Продажа в рассрочку	<input type="checkbox"/>
2017	[Prizma] Возврат по "мягкому чеку" на возвратную карту	<input type="checkbox"/>
1019	Аннулирование чека путем ручного сторнирования всех позиций	<input type="checkbox"/>
1020	Умышленное сторнирование оплаченного товара	<input type="checkbox"/>
1012	Невыдача чека покупателю	<input type="checkbox"/>
1013	Передаточная накладная денежного ящика	<input type="checkbox"/>

Самые популярные

Любое событие можно активировать или деактивировать

Записей: 51

Соединено с сервером 127.0.0.1 (v.5.3.1.5)

Есть новые тревожные события. Нажмите F2 для перехода

Журнал тревожных событий

Система событийного видеоконтроля "ВидеоМаркет", v.5.3.1.5, Администратор [Сервер]

Оперативная информация Поиск Статистика Тревожные события Аналитика Мониторинг Отчеты Администрирование

От: 15.07.2020 До: 16.07.2020

Тревожные события Группировка

Статус: Необработанные

Кассы: Кассиры: Типы:

Анализируемое событие

Наименование	Дата	Код кассы	Логин	Поль	Касса	Статус
Режим "Ошибки"	15.07.2020 14:42:19	150	Систем	Систе	3	Не об
Сканирование вне чека	15.07.2020 14:46:37	151	Систем	Систе	9	Не об
Режим "Ошибки"	15.07.2020 14:52:20	150	Систем	Систе	3	Не об
Аннулирование чека	15.07.2020 15:00:00	16	Систем	Систе	5	Не об
Режим "Ошибки"	15.07.2020 15:11:58	164	Систем	Систе	6	Не об
Режим "Ошибки"	15.07.2020 15:16:17	16	Систем	Систе	5	Не об
Печать чека кассы кассир	15.07.2020 15:16:19	151	Систем	Систе	9	Не об
Сканирование вне чека	15.07.2020 15:38:29	151	Систем	Систе	8	Не об
Сканирование вне чека	15.07.2020 15:44:48	16	Систем	Систе	5	Не об
Сканирование вне чека	15.07.2020 15:46:39	16	Систем	Систе	5	Не об
Сканирование вне чека	15.07.2020 15:50:26	16	Систем	Систе	5	Не об
Сканирование вне чека	15.07.2020 15:56:10	151	Систем	Систе	8	Не об
Сканирование вне чека	15.07.2020 15:58:34	151	Систем	Систе	9	Не об
Режим "Ошибки"	15.07.2020 16:09:45	151	Систем	Систе	9	Не об
Режим "Ошибки"	15.07.2020 16:14:07	151	Систем	Систе	9	Не об
Сканирование вне чека	15.07.2020 16:37:10	151	Систем	Систе	9	Не об
Сканирование вне чека	15.07.2020 16:42:49	150	Систем	Систе	8	Не об
Режим "Ошибки"	15.07.2020 16:43:21	86	Систем	Систе	9	Не об
Режим "Ошибки"	15.07.2020 16:46:14	150	Систем	Систе	9	Не об
Сканирование вне чека	15.07.2020 17:04:52	16	Систем	Систе	9	Не об
Режим "Ошибки"	15.07.2020 17:14:03	16	Систем	Систе	5	Не об
Режим "Ошибки"	15.07.2020 17:14:04	151	Систем	Систе	9	Не об
Режим "Ошибки"	15.07.2020 17:14:30	151	Систем	Систе	9	Не об
Режим "Ошибки"	15.07.2020 17:30:50	150	Систем	Систе	3	Не об
Режим "Ошибки"	15.07.2020 17:34:51	150	Систем	Систе	3	Не об
Режим "Ошибки"	15.07.2020 17:35:06	150	Систем	Систе	3	Не об
Сканирование вне чека	15.07.2020 17:36:23	164	Систем	Систе	6	Не об
Режим "Ошибки"	15.07.2020 17:38:06	150	Систем	Систе	3	Не об
Сканирование вне чека	15.07.2020 17:38:52	151	Систем	Систе	9	Не об
Режим "Ошибки"	15.07.2020 17:41:58	164	Систем	Систе	6	Не об
Режим "Ошибки"	15.07.2020 17:45:16	151	Систем	Систе	9	Не об
Сканирование вне чека	15.07.2020 17:45:28	150	Систем	Систе	3	Не об
Сканирование вне чека	15.07.2020 17:58:55	151	Систем	Систе	9	Не об
Сканирование вне чека	15.07.2020 17:58:59	151	Систем	Систе	9	Не об
Сканирование вне чека	15.07.2020 17:59:01	151	Систем	Систе	9	Не об
Режим "Ошибки"	15.07.2020 18:01:02	151	Систем	Систе	9	Не об
Режим "Ошибки"	15.07.2020 18:03:59	164	Систем	Систе	6	Не об
Режим "Ошибки"	15.07.2020 18:05:46	164	Систем	Систе	6	Не об

Чековая лента

5 - Касса №5 [15.07.2020 15:00:00]

14:57:30 Предварительный итог 0.00
Сидела 0.00

14:57:39 15.07.2020 14:57:39: Открыт кассовый ящик

14:57:41 Итого 0.00
Сидела 0.00

14:57:41 15.07.2020 14:57:41: Оплата 50.00
Наличная
Сидела

14:57:58 15.07.2020 14:57:58: Закройте денежный ящик!

14:58:04 15.07.2020 14:58:04: Открыт кассовый ящик

14:58:07 Итого 0.00
Сидела 0.00

14:58:07 15.07.2020 14:58:07: Оплата 50.00
Наличная
Сидела

14:59:28 15.07.2020 14:59:28: Изменить содержимое чека уже нельзя

14:59:55 15.07.2020 14:59:55: Пополнение клада: Администратор

14:59:55 15.07.2020 14:59:55: Удалить некий т.к. наката оплата

14:59:57 15.07.2020 14:59:57: Пополнение клада: Администратор

14:59:57 15.07.2020 14:59:57: Отпечатайте чека №3113

15:00:00 15.07.2020 15:00:00: Аннулирование чека №3113 (ИМ №5, Станер)

15:00:00 15:00:00: Аннулирование чека ИМ №5, Станер

15:00:20 15.07.2020 15:00:20: Начало документа №3113 Кассовый чек (продвиж)

15:00:20 СИГАРЕТЫ РОТМАНС ДЕМИ[3402841] 122.00 X 1.0009 = 122.00

15:00:20 15.07.2020 15:00:20: Внимание! В чеке табачная продукция.1 (дата рождения по документам должна быть ранее 15.07.200

15:00:25 15.07.2020 15:00:25: ВНИМАНИЕ! В ЧЕКЕ АЛКОГОЛЬ/ТАБАК ЗА ПРОДАЖУ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНЕМУ - ШТРАФ ОТ 30 0

15:00:27 15.07.2020 15:00:27: ВНИМАНИЕ! В ЧЕКЕ АЛКОГОЛЬ/ТАБАК ЗА ПРОДАЖУ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНЕМУ - ШТРАФ ОТ 30 0

Детальная информация по чеку

Дата	Тип операции	№ сертификата	№ смены	Валюта	Вне	устройство	Вскрытие	Вскрытие (old)	Данные внешнего
15.07.2020 14:57:22	Начало документа		=1						
15.07.2020 14:57:23	Добавление товара в документ			643					
15.07.2020 14:57:23	Сообщение								
15.07.2020 14:57:28	Сообщение								
15.07.2020 14:57:29	Сообщение								

Операции Группировка

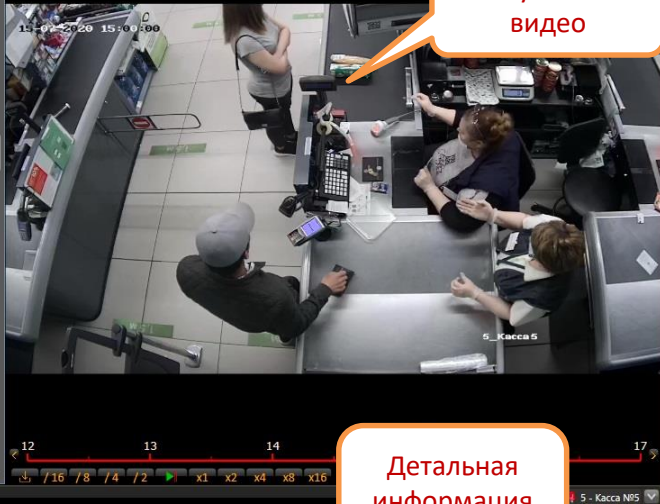
Записей: 141

Записей: 19

Соединено с сервером 127.0.0.1 (v.5.3.1.5)

Есть новые тревожные события. Нажмите F2 для перехода

Актуальное видео



Детальная информация по чеку

Многокритериальный поиск

Система событийного видеоконтроля "ВидеоМаркет", v.5.3.1.5, Администратор [Сервер]

Оперативная информация Поиск Статистика Тревожные события Аналитика Мониторинг Отчеты Администрирование

Искать в Документы

- Сохраненные формы (Активируйте двойным кликом)
 - NQ - Поиск по документу (по номеру чека)
 - NQ - Поиск по картам лояльности
 - NQ - Поиск по количеству
 - NQ - Поиск по кредитным картам
 - NQ - Поиск по операциям
 - NQ - Поиск по товару
 - NQ - Поиск по тревожным событиям
- Фильтры (Добавьте двойным кликом)
 - Документы
 - Диапазон дат
 - Имя кассира
 - Имя кассира (фрагмент)
 - Касса
 - Кассир
 - Количество операций
 - Количество позиций
 - Не ранее
 - Номер документа
 - Номер документа (фрагмент)
 - Номер документа FO
 - Номер документа FO (фрагмент)
 - Номер кассовой смены
 - Продолжительность
 - Степень опасности
 - Сумма
 - Тип документа
 - Тип кассира
 - Фискальный номер документа
 - Фискальный номер документа (фрагмент)
 - Фильтры по связанным элементам "Операции"
 - № сертификата
 - № сертификата (фрагмент)
 - SSCC код паллеты
 - SSCC код паллеты (фрагмент)
 - Валюта
 - Всего
 - Всего по документу
 - Данные внешнего устройства
 - Данные внешнего устройства (фрагмент)
 - Дополнительная информация
 - Дополнительная информация (фрагмент)
 - Идентификатор модели
 - Код клавиши
 - Код поставщика

Текущие фильтры поиска

Дата с 16.07.2020 0:00:00 по 16.07.2020 23:59:59

Касса 8 8 - Касса 8

Сохранить форму поиска Начать поиск Очистить

Есть новые тревожные события. Нажмите F2 для перехода

Соединено с сервером 127.0.0.1 (v.5.3.1.5)

Выбранные фильтры и их значения

Доступные фильтры (все поля таблиц базы данных)

Результаты поиска

Система событийного видеоконтроля "ВидеоМаркет", v.5.3.1.5, Администратор [Сервер]

Оперативная информация Поиск Статистика Тревожные события Аналитика Мониторинг Отчеты Администрирование

Документы

Группировка

Дата	Касса	Номер	Фискалы
16.07.2020 09:14:25	8	6719	377967
16.07.2020 09:14:49	0	0720	377960

Анализируемая операция

8 - Касса №8 [16.07.2020 9:14:48]

16.07.2020 09:14:48
Начало документа
№377967

16.07.2020 09:14:49
Выполнение операции на допстройстве

16.07.2020 09:14:51
Регистрация карты

16.07.2020 09:14:51
Предварительный итог

16.07.2020 09:15:00
Оплата (Выплата)

16.07.2020 09:15:01
Оплата (Выплата)

16.07.2020 09:15:05
Конец документа

Операции

Группировка

Дата	Тип операции	Код товара	Штрих-код	Наименование товара	Цена	Количество	Всего	Всего по документу	Метод ввода	Тип оплаты	Режим ККМ
16.07.2020 09:14:49	Начало документа										
16.07.2020 09:14:49	Добавление товара в документ	69967		Вода ШИШКИН ЛЕС СПОРТ 1л	41.90	1,0000	41.90	0.00	Сканер		
16.07.2020 09:14:49	Выполнение операции на допстройстве										
16.07.2020 09:14:49	Добавление товара в документ	2167871		БЗМЖ Сливки ПРОСТОКВАШИНО 350г	103.90	1,0000	103.90	41.90	Сканер		
16.07.2020 09:14:51	Регистрация карты								Сканер		
16.07.2020 09:14:51	Предварительный итог						41.90				
16.07.2020 09:15:00	Оплата (Выплата)						41.90			Безналичная - картой	14
16.07.2020 09:15:01	Оплата (Выплата)						145.80			Безналичная - картой	14
16.07.2020 09:15:05	Конец документа										

Записей: 3

Записей: 9

Соединено с сервером 127.0.0.1 (v.5.3.1.5)

- ❑ Система генерирует множество инцидентов (тревожных событий), требующих ручного анализа оператором, но для их обработки у заказчика нет ресурсов и компетенций.

Системы эксплуатируются не эффективно

- ❑ При внедрения кэш-контроля были инвестированы огромные средства, но **монетизировать затраты на внедрение системы не удастся**

- ❑ Ситуационный центр - обслуживание систем кэш-контроля по модели аутсорсинга внешней организацией, имеющей необходимые ресурсы и компетенции для эффективного обслуживания систем (**модель затрат – OPEX**)
- ❑ Для этого в компании «НЛБ» был создан **собственный Ситуационный центр**

Сервисы Ситуационного центра

- ❑ Ежедневная проверка работоспособности систем в обслуживаемых магазинах и взаимодействие с IT-службой заказчика с целью оперативного устранения неисправностей
- ❑ Администрирование систем / обновление ПО
- ❑ Аналитическая обработка инцидентов
 - ❑ Различные исследовательские срезы (рейтинги магазинов, рейтинги кассиров, пулы магазинов по запросу заказчика)
 - ❑ Анализ инцидентов (подтвержденные инциденты = видеоролик + чековая информация)
 - ❑ Подготовка оперативных отчетов по подтвержденным инцидентам (еженедельно)
 - ❑ Подготовка сводных отчетов по предоставленным сервисам (ежеквартально)
- ❑ Обратная связь со службой коммерческой безопасности заказчика (итоги расследования подтвержденных инцидентов)

Примеры отчетов (оперативный за неделю)

3. Отчет по подтвержденным тревожным событиям типа «Аннулирование чека»

№ п.п.	№ события (файла)	SAP ID магазина	Адрес магазина	Тип СККО	Дата/Время нарушения	Номер кассы	Сумма, руб.	Адрес видеоролика: C:\Users\Videomarket\Documents\Аутсорсинг тревожных событий\2020w25\	Примечание
1	521	2100	г. Москва, п. Московский, Киевское ш.	ВидеоМаркет	16.06.2020 16:59:53	11	286.30	521-2100-11-Сар...	Оплата по карте не прошла, покупатель...
2	522	2100	г. Москва, п. Московский, Киевское ш.	ВидеоМаркет	17.06.2020 20...				
3	540	2059	г. Москва, ул. Покрышкина, д. 5	ВидеоМаркет	16.06.2020 21...				
4	574	2634	г. Москва, ул. Мичуринский проспект, д. 3, к. 1	ВидеоМаркет	17.06.2020 19...				
ИТОГО									

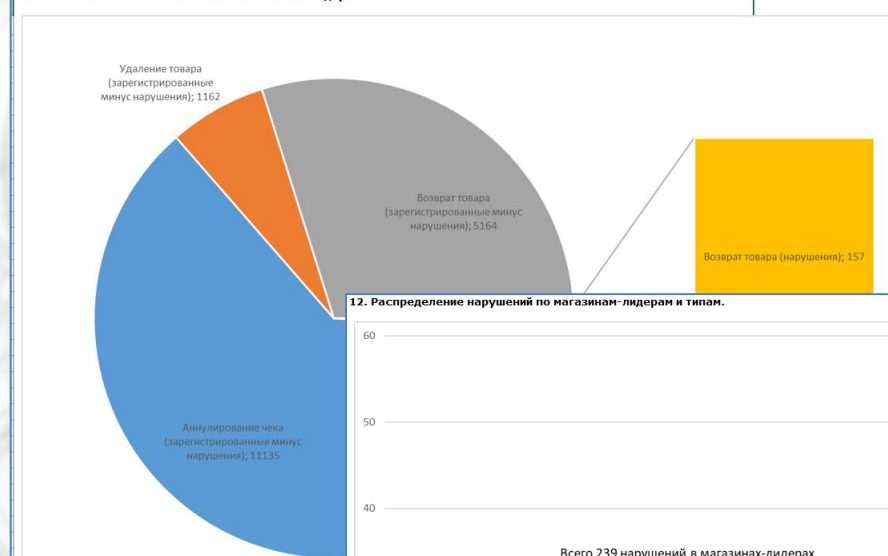
- Формат – MS Excel
- Несколько закладок
 - Рейтинговый отчет
 - Аннулирование чеков
 - Возврат товара
 - Удаление товаров из чека
 - Бизнес-графика



Примеры отчетов (сводный за квартал)

- ❑ Формат – MS Excel
- ❑ Несколько закладок
 - ❑ Рейтинговый отчет
 - ❑ Аннулирование чеков
 - ❑ Возврат товара
 - ❑ Удаление товаров из чека
 - ❑ Среднее количество событий
 - ❑ Рейтинг кассиров
 - ❑ Потенциальный ущерб
 - ❑ Нарушения по типам
 - ❑ Нарушения по магазинам

11. Соотношение событий по типам в магазинах-лидерах.



12. Распределение нарушений по магазинам-лидерам и типам.

