

Шишкин Егор Игоревич
Белорусский государственный экономический университет
Роль самообслуживания в работе предприятия (на примере фотостудии)

Технологии самообслуживания с каждым годом становятся все популярнее. Они увеличивают комфорт и эффективность при оказании услуг, что очень ценится клиентами.

К одной из форм самообслуживания относятся киоски самообслуживания. В странах Запада уже сейчас во многих сферах деятельности, киоск самообслуживания — привычный инструмент для работы. Их используют в магазинах в качестве «кассиров», в ресторанах и кафе для выбора блюд из меню, на автозаправочных станциях, в аэропортах для заказа билетов, в гостиницах, в банках и т.д. [1].

В Беларуси большинство киосков самообслуживания — это банковские инфокиоски и банкоматы. Сложно представить отделение банка, в котором не установлен инфокиоск, позволяющий клиенту самостоятельно выполнять банковские операции, однако найти киоск самообслуживания, к примеру, в магазине, в нашей стране не представляется возможным.

Но нельзя сказать, что ситуация с использованием киосков в Беларуси не меняется. Их все чаще применяют для улучшения качества предоставляемых услуг в разных сферах. Появляются киоски для покупки билетов на поезд, для печати электронных документов, для приобретения билетов на различные мероприятия, для печати фотографий и т.п. Не так давно в Минске был установлен первый в Беларуси киоск для самостоятельного оформления заказа в ресторане быстрого питания [2].

Важно понимать, что киоск самообслуживания — это не только удобство для клиента, но и важный элемент в работе организации, установившей его: киоски увеличивают скорость обслуживания и зачастую приводят к увеличению среднего чека, что положительно влияет на доход организации [3]. Поэтому важно, чтобы в работе киоска самообслуживания не было сбоев, а работа с ним была интуитивно понятна клиенту.

Рассмотрим в качестве примеров киосков самообслуживания фотокиоски, устанавливаемые в фотостудиях, которые позволяют клиентам без посторонней помощи осуществлять печать фотографий с цифровых носителей. К сожалению, зачастую при их эксплуатации наблюдаются сбои, связанные, прежде всего, с нестабильной работой соответствующего программного обеспечения (ПО), причина которой неочевидна. Так, после осуществления заказа клиентом, фотокиоск «зависает» и его приходится перезагружать сотруднику фотостудии, который отвлекается от обслуживания клиентов, теряя несколько минут своего рабочего времени, а заказчик вынужден дольше ждать выполнения заказа.

Следует отметить, что фотокиоски представляют собой компьютеры, установленные в антивандальные ящики, к которым подключен монитор с сенсорным управлением. Поэтому для того, чтобы перезагрузить киоск, сначала необходимо открыть защитный ящик, перезагрузить компьютер, затем необходимо запустить ПО для приема заказов и после этого закрыть ящик. На выполнение данных действий продавец может потратить до 10-15 минут. Пока он занят перезагрузкой киоска, в фотостудию могут прийти новые клиенты, но обслуживать их некому. При этом клиенту придется ждать, даже если он пришел в фотостудию просто купить фотоальбом или новый фотоаппарат и фотокиоск ему, вообще говоря, не требуется. Собирается очередь и часть покупателей, не желая ожидать продавца, может просто уйти. При это любой из клиентов может для себя решить, что в данное место не стоит возвращаться, так как есть шанс, что придется снова терять время, стоя в очереди. Кроме того, продавцу зачастую приходится выслушивать недовольство клиентов по поводу задержек в работе, что в дальнейшем отражается на качестве обслуживания.

Данная ситуация не просто пример того, что может произойти. Такое периодически случается во время работы фотостудий Республики Беларусь. Для решения обозначенной выше проблемы необходимо устанавливать адекватное программное обеспечение.

Рынок ПО для фотокиосков в нашей стране довольно скуден, поскольку фотокиоски еще не обрели здесь столь большую популярность как, например, в странах Запада. Единственный крупный производитель подобного ПО, который имеет представительство в Беларуси — это Fujifilm [4]. Остальное ПО, доступное на территории нашей страны, заказывается и доставляется из-за рубежа.

При этом не все программы могут подойти для установки в конкретной фотостудии, поскольку часть программ предназначена для фотокиосков моментальной печати («ФОТОФАБРИКА», «InstaPrinter» и др.), другая часть программ поставляется совместно с киоском (например, фотокиоски Mitsubishi), что не является оптимальным решением проблемы, так как покупка киоска влечет лишние затраты.

Для выбора подходящего ПО в случае описанной выше проблемной ситуации необходимо, чтобы оно удовлетворяло требованиям уже имеющихся в фотостудии фотокиосков, а также удовлетворяло требованиям, предъявляемым к обслуживанию и эксплуатации, а именно:

- возможность установки ПО на любой фотокиоск, независимо от его производителя;
- соответствие техническим характеристикам имеющихся фотокиосков;
- совместимость ПО с установленными на производстве минилабораториями (возможность отправки в печать);
- возможность считывания фотографий с максимального количества цифровых носителей;
- русскоязычный интерфейс;
- возможность покупки ПО в Беларуси;
- наличие технической поддержки со стороны производителя на территории Республики Беларусь.

Примерами программных продуктов, удовлетворяющих перечисленным выше требованиям с учетом технических характеристик фотокиосков конкретной фотостудии (например, ООО «КадрД»), являются: ПО для фотокиосков «**imaTouch**» производства компании COLORRIVER [5], «**PhotoStation**», распространяемое фирмой Bijonita [6], «**ФОТОТОЧКА 2.0**» от компании Fujifilm [7], «**F**» — программа печати и редактирования изображений от компании SUPERKIOSK [8]. Они обладают примерно одинаковым функционалом и идентичной областью применения.

Вместе с тем, можно отметить, что программный продукт **PhotoStation** явно уступает другим программам, так как имея в 3,5 раза большую стоимость (\$930 против \$225, \$230 и \$250 – по состоянию на ноябрь 2016 года [5, 6, 8, 9]) данная программа предлагает самый «скудный» функционал. Главным же недостатком **PhotoStation** является отсутствие административной части — отсутствие возможности подстроить ПО под работу предприятия.

Программа «**F**» поддерживается большинством современных цифровых устройств, а в обработке изображений проигрывает только «**ФОТОТОЧКЕ 2.0**». Вместе с тем, «**F**» проигрывает «**imaTouch**» и «**ФОТОТОЧКЕ 2.0**» по таким немаловажным критериям как блокировка услуг и изменение списков продуктов. Функция блокировки позволяет при необходимости убирать услугу, которая в данный момент недоступна. Вторая функция подразумевает изменение списка продуктов (майки, кружки, сумки и т.д.), на которые можно нанести фото. Для того, чтобы не вводить клиента в заблуждение, удобнее, когда можно убрать продукт из списка на экране, и быть уверенным в том, что клиент не потратит время на заказ, который не будет выполнен. Кроме того, в «**F**» в принципе не предусмотрено нанесение фото на какой-либо продукт, отличный от фотобумаги. В «**F**» отсутствует возможность настройки интерфейса (кроме изменения цветовой схемы), не предусмотрена оплата услуг связи и т.д.

В административной части у «**imaTouch**» по сравнению с «**ФОТОТОЧКОЙ 2.0**» один недостаток — в ней нельзя настроить «режим ожидания». Эта функция подразумевает автоматический показ рекламы, если киоск длительное время не используется. Так же в

«imaTouch» отсутствует возможность печати фотографий из социальных сетей, что является существенным минусом, так как в последнее время данная услуга очень популярна, о чем свидетельствует растущее количество фотокиосков, единственная функция которых — печать фотографий из социальных сетей. При этом, если в Минске таких киосков уже больше 10, то в городе Барановичи, например, на данный момент только 1. В «imaTouch» есть возможность оплаты других услуг, однако функцию оплаты других услуг в «**ФОТОТОЧКУ 2.0**» обещают добавить в одном из следующих обновлений.

Таким образом, для ООО «КадрД» наилучшим из рассматриваемого ПО является ПО от Fujifilm «**ФОТОТОЧКА 2.0**». Данная программа соответствует всем поставленным требованиям и обладает мощной функциональной частью.

Так же для ускорения процесса заказа на фотокиоски можно установить купюро- и монетоприемники. Это позволит клиентам оплачивать заказ наличными не отходя от киоска, что избавит их от необходимости стоять в очереди для оплаты через кассу.

Процесс внедрения такого ПО гораздо проще, чем внедрение систем, которые затрагивают работу всего предприятия и требуют значительных временных и денежных затрат. Для внедрения ПО фотокиоска не требуется написания технических заданий, а поиск ПО и его установку предприятие может осуществить самостоятельно.

Процесс внедрения нового ПО в рассматриваемой ситуации сводится к следующим этапам:

1. Сбор минимальных требований к новому ПО.
2. Поиск лучшего ПО, в соответствии с требованиями.
3. Закупка ПО.
4. Установка и настройка ПО. Ввод в эксплуатацию.
5. Поддержка ПО.

Затраты данного внедрения с учетом покупки ПО, установки купюро- и монетоприемников с необходимыми комплектующими, составят \$1195 [9, 10], при этом будет потрачено от 9-13 до 14-22 дней с учетом возможных задержек при доставке ПО, его настройке, а так же при установке дополнительного оборудования.

После того, как новое ПО будет установлено на фотокиоски, время обслуживания клиентов заметно сократится. Удаться избежать образования длинных очередей за счет более быстрого обслуживания. Процесс приема заказов на печать станет практически полностью автоматизирован. В дальнейшем, при условии, что в «**ФОТОТОЧКЕ 2.0**» будет реализована функция принятия оплаты заказа с карточки, можно будет добиться полной автоматизации данного процесса с помощью установки картоприемников в фотокиоски.

Кроме того, с помощью функции нового ПО «Печать из соцсетей», у фотостудии появится возможность привлечь новых клиентов.

Что касается сотрудников фотостудии, то корректная работа фотокиосков в первую очередь повлияет на работу продавцов-кассиров, т.к. им не придется отвлекаться на перезагрузку фотокиосков и у них будет возможность полностью сконцентрироваться на своей работе с клиентами, а именно: продаже различной продукции, консультациях и т.д.

Административная часть ПО с широкими возможностями и подробные инструкции по настройке и эксплуатации, поставляемые в комплекте с программой, помогут ИТ-специалистам фотостудии при их наличии в обслуживании фотокиосков.

Таким образом, любое предприятие постоянно ищет пути повышения качества обслуживания своих клиентов. Большинство клиентов не любят тратить свое время в длинных очередях, они желают получать услуги в быстром темпе при этом на достойном уровне.

Поэтому предприятия, желающие справиться с постоянно растущей конкуренцией, должны поддерживать качество обслуживания на высоком уровне и в этом им могут помочь информационные технологии. Один из вариантов использования ИТ — это внедрение киосков самообслуживания. Такие киоски помогают увеличить скорость обслуживания, а так же могут приносить дополнительную прибыль.

На примере ОДО «КадрД» и проблем, с которыми сталкиваются фотостудии, была показана роль киосков самообслуживания в работе предприятия сферы фотослуг.

Источники литературы:

1. Трубович, Е. Инфокиоски [Электронный ресурс] — 2009. — Режим доступа: <http://infobank.by/infokioski/> — Дата доступа: 24.10.2016.
2. Владыко, А. МакДональдс» открыл первый ресторан после модернизации: самообслуживание и два прилавка [Электронный ресурс] — 2016. — Режим доступа: https://people.onliner.by/2016/09/29/mcdonalds-6_ — Дата доступа: 24.10.2016.
3. Влияние розничных киосков самообслуживания на покупательское поведение [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://prokioski.ru/news/4916.html>. — Дата доступа: 25.10.2016.
4. Официальный сайт УП «Фотоимидж» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.fujifilm.by/>. — Дата доступа: 04.11.2016.
5. ПО приема заказов для фотопечати [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.colorriver.com/imatouch.php>. — Дата доступа: 04.11.2016.
6. Программное обеспечение для фотокиосков [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.photostation.lt/ru/kiosk-soft>. — Дата доступа: 04.11.2016.
7. Программное обеспечение FUJIFILM ФОТОГОЧКА 2.0 [Электронный ресурс] — 2016. — Режим доступа: <https://www.fujifilm.eu/ru/novosti/article/programmnoe-obespechenie-fujifilm-fototochka-20>. — Дата доступа: 04.11.2016.
8. F: программа печати и редактирования изображений [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.superkiosk.ru/content/view/168/33/>. — Дата доступа: 04.11.2016.
9. Цифровые мини-лаборатории Fujifilm [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.fotolux.ru/fujimfl.html>. — Дата доступа: 12.11.2016.
10. Официальный сайт ТПЧУП «ЭРЕА-МАРКЕТ СЕРВИС» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.vendmarket.by/command.eco>. — Дата доступа: 12.11.2016.