Tehnoloogiaettevõtte juht: iseteeninduskassad toovad positiivseid muutusi ja poetöötaja saab teha huvitavamaid asju

6 aastat tagasi - 19.12.2019 Autor: AM

Kakskümmend aastat tagasi poleks keegi uskunud, et poeleti taga olevat müüjat hakkab asendama masin, mis on suuteline isegi kliendi vanust kontrollima. Tehnoloogilised uuendused kaubanduses liiguvad täna suure kiirusega edasi, seega jõuab varsti kätte ka aeg, millal koduse toidu tellib inimese eest hoopis külmik.

Uued tehnoloogiad toovad positiivsed sotsiaalsed muutused

Automatiseerimine muudab hetkel paljusid ärivaldkondi ja nende muutuste sotsiaalne mõõde on tekitanud palju arutelusid. Petersoni hinnangul on muutuste sotsiaalne mõju jaekaubanduses pigem positiivne. Seda põhjusel, et sektori juhid on juba mõnda aega silmitsi personalipuudusega ning automaatsed lahendused aitavad seda probleemi leevendada. Samal ajal saavad olemasolevad töötajad tegeleda huvitavamate ja vähem monotoonsete ülesannetega. Seega jaekaubanduses levinud väide, et robotid võtavad meie töö ära, ei kehti. Pigem täidavad robotid töökohti, kuhu inimest ei leita.

„Pikas perspektiivis on uutel kaubandustehnoloogiatel rohkem positiivseid aspekte. Näiteks hõlbustavad need kindlasti ostukogemust vanemaealistele, kuna nad saavad poodi mineku asemel endale asjad mugavalt koju tellida. Lisaks on taoliste tehnoloogiate selgeks eeliseks aja kokkuhoid. Aina vähem peab aega veetma poes ja kassajärjekorras ning kasutada saab seda hoopis näiteks perega aega veetes või töötades," selgitas jaekaubandusele suunatud tehnoloogiaettevõtte StrongPoint AS tegevjuht Priit Peterson.

Tõhusus ja kliendikogemus

Iseteeninduskassad on viimastel aastatel tulnud pea igasse kaubandussektorisse, kuna need muudavad ostuprotsessi efektiivsemaks ja parandavad kliendikogemust. Need kaks aspekti suurendavad ka edaspidi investeeringuid jaekaubandustehnoloogiatesse märkimisväärselt.

„Igasugused uued lahendused, mis suurendavad töö efektiivsust ja säästavad inimeste aega, pakuvad kaubandusettevõtetele suurt huvi. Teine aina olulisem aspekt on kliendikogemus. Teistes lääneriikides pööratakse sellele aina rohkem tähelepanu ja trend on jõudmas ka Baltikumi, kus võetakse aina rohkem kasutusele korralikke klienditoesüsteeme, mis pakuvad inimestele kokkuvõttes paremat teenindust," rääkis Peterson

Veel ühe näitena viitab Peterson elektroonilistele hinnasiltidele, mis aitavad teha mõlemat – pood suurendab efektiivsust (kaupade hinnastamine on täielikult automatiseeritud) ja klient saab parema kogemuse (hind on kassas alati sama, mis sildil ja ei teki ebameeldivat olukorda). Elektrooniline hinnasilt säästab igapäevaselt olulisel määral töötaja aega. Kui kaubandusketis on elektroonilised etiketid laialdaselt kasutusel siis on ajasääst muljetavaldav. Lisaks pakuvad hinnasildid muidugi poeketile rohkelt uusi võimalusi hinnakujunduseks.

Tehisintellekt on igal pool

„Kaubandusprotsessid ja selle individuaalsed osad on aina enam automatiseeritud. Juba täna näeme me poes rohkelt lahendusi toodete ostmiseks, mis välistavad poetöötaja sekkumise kas osaliselt või isegi täielikult. Lisaks klassikalisele kassakaalule, mida täna iseteeninduskassades näeme, on olemas ka tehnoloogia, mis suudab pildi järgi tuvastada kaalule asetatud vilja ja klient ei pea seda kuskilt ekraanilt taga otsima. Samuti hakkavad poodidesse tekkima automatiseeritud vanusekontrollisüsteemid, millega saab soetada vanusepiiranguga tooteid ja kassapidajat inimesele näkku vaatamiseks pole tarvis – seda teeb masin. On vaid aja küsimus, millal sellised lahendused massidesse jõuavad," sõnas Peterson.

Tema sõnul kasutatakse täna ka juba lahendusi, mis lubavad poodidel automaatselt laoseisu kontrollida või jälgida, kas lettidel hakkab mõni toode otsa saama. Sealjuures on süsteemi lisatud tehisintellekt, mis suudab toote lõppemisel seda automaatselt juurde tellida või vastavaid inimesi teavitada.

Loodud on isegi lahendusi, kus poes olevad kaamerad ja sensorid jälgivad inimese tegutsemist ning kliendil on võimalik tooted lihtsalt kotti panna, poest väljuda ja tasu võetakse kliendi pangakaardilt automaatselt. Priit Petersoni sõnul on viimasel ajal sellised lahendused saanud rohkelt tähelepanu ja turu suund on üks – otsitakse aina enam viise, kuidas inimesed peaksid kassas minimaalselt aega veetma ja ideaalis võiksid nad seal üldse mitte peatuda.

Kaugemale tulevikku vaadates võib oodata veel radikaalsemaid muutusi kaubanduses. Ei oleks üllatav, kui peagi toimetaksid inimestele toitu ja muud poekraami kohale lendavad droonid. Suuremad USA ettevõtted on lahendust juba katsetanud ja kui see osutub edukaks, võib seda ka jaekaubanduses kasutada.

Inimesed on uuenduste osas aina vastuvõtlikumad

Vaatamata iseteeninduslahenduste ja muu tehnoloogia eelistele, ei võta Petersoni sõnul mitte kõik inimesed uuendusi kiiresti omaks. Näiteks kümnekonna aasta eest nägi ettevõtte rasket vaeva, et enda lahendusi poodidesse saada, kuid täna on iseteeninduskassad kujunenud paljude inimeste ostukogemuse lahutamatuks osaks.

„Paratamatult võtab uute lahenduste juurutamine natuke aega. Lisaks sõltub palju ühiskonna avatusest ja innovatsioonilembusest. Saksamaa on näiteks tohutu majandusjõud, kuid uuenduste osas ollakse pigem ettevaatlikud. Samas Balti riikides on tehnoloogiliste uuenduste turule toomine üsna valutu ja nende osas ollakse vastuvõtlikud. Näiteks on Keilas kasutusel vanusepiiranguga toodete ostmiseks mõeldud iseteeninduskassa, mis kontrollib vanusetuvastustehnoloogia abiga ostja vanust automaatselt teenindajat kaasamata,“ rääkis Peterson.

Tema sõnul ei ole Balti riigid võrreldes teise maailma riikidega kindlasti uuendustest maas, vaid pigem hoopis eesrindlikud. On tehnoloogiaid, näiteks tehisintellekt või pildituvastuslahendused, kus on juhtivad pigem USA ja Aasia riigid, kuid on vaid aja küsimus, mil ka meile aina enam huvitavaid uuendusi tuleb.

- Tegijad
- Uudised

- Lahendused
- Robotid

Pilt

