

Fix Price внедрил систему контроля качества коммуникаций на кассах

Пилотный проект охватит 200 магазинов и продлится до середины 2025 года

21 января 2025 года – Fix Price запустил проект по внедрению аудиоаналитики для оценки качества взаимодействия кассиров с покупателями. В четвертом квартале 2024 года решение было внедрено в 20 магазинах под управлением компании в России, а в первом квартале 2025 года охват расширится до 200 таких точек. Результаты пилотного проекта будут подведены к середине 2025 года.

Технология записывает аудиоданные с касс и передает их в центр обработки данных, где аудиофайлы преобразуются в текст с использованием языковых моделей. На основе анализа текстов система оценивает ключевые аспекты взаимодействия с покупателями: вежливость в обслуживании, предложение карты лояльности, предложение пакета, а также выявление возможных конфликтных ситуаций. При выявлении таких ситуаций руководителю магазина автоматически направляется уведомление для оперативного реагирования.

«Мы последовательно внедряем инновационные решения для улучшения качества обслуживания в наших магазинах. Ранее мы успешно реализовали проекты по видеоаналитике для контроля очередей, «пустых полок» и состояния торговых залов. Совместно со «Смарт Ритейл Тех» мы внедрили аудиоаналитику и сейчас тестируем её, чтобы оценить качество взаимодействия кассиров с покупателями. Первые результаты показали, что решение точно фиксирует соблюдение стандартов общения и эффективно выявляет конфликтные ситуации. Это позволяет нам не только оценивать качество обслуживания, но и работать над его постоянным улучшением».

Олег Лексин, ИТ-директор Fix Price

О КОМПАНИИ

Fix Price (AIX: FIXP.Y; MOEX: FIXP) – одна из крупнейших в мире и ведущая в России сеть магазинов низких фиксированных цен. Компания предлагает своим покупателям востребованную продукцию и постоянно ротирует ассортимент, включающий непродовольственные позиции, дрогери, а также продукты питания по низким фиксированным ценам.

На 31 декабря 2024 года сеть магазинов Fix Price насчитывала 7 165 магазинов в России и других странах, в каждом из которых представлены порядка 2 000 позиций в примерно 20 товарных категориях. Помимо собственных торговых марок, Fix Price реализует продукцию местных производителей и ведущих мировых брендов. На 31 декабря 2024 года Компания управляла 13 распределительными центрами и работала в 82 регионе России и на территории 9 других стран.

В 2023 году выручка Компании составила 291,9 млрд руб., EBITDA – 53,1 млрд руб., чистая прибыль – 35,7 млрд руб. (в соответствии с МСФО).

КОНТАКТЫ

Отдел Fix Price по связям с инвесторами

Елена Миронова
ir@fix-price.com

Отдел Fix Price по связям со СМИ

Коба Айтуваров
pr@fix-price.com