



Сеть гипермаркетов «Глобус»



«Глобус» — международная розничная сеть гипермаркетов. В настоящее время под брендом «Глобус» представлен 71 гипермаркет в Германии, Чехии и России.

Задача

Ускорить процесс возврата товаров.

Решение

ABBYY PassportReader SDK, решение для автоматической обработки данных с документов, удостоверяющих личность.

Результаты

- Покупатель не тратит время на заполнение заявления о возврате.
- Автоматизированный процесс сократил время составления заявления в 5 раз.
- Возрастает лояльность покупателей.

Технологии ABBYY помогают гипермаркетам «Глобус» повышать лояльность покупателей. С ABBYY PassportReader SDK в сети гипермаркетов ускорили процесс возврата товаров.

Клиенты не любят ждать

Многие из нас сталкивались с необходимостью вернуть неподошедшие товары в магазин. Процедура возврата довольно утомительна: сначала нужно заполнить заявление со множеством полей, обязательно внести в него данные паспорта, затем ждать решение своего вопроса.

В сети гипермаркетов «Глобус» решили упростить и ускорить этот процесс. Стоит отметить, что ежедневно гипермаркеты «Глобус» посещают от 12 до 20 тысяч человек, большинство из которых постоянные покупатели. Иногда бывают ситуации, когда покупатели возвращают приобретенный товар. Клиенты гипермаркетов «Глобус» тратили от 3 до 5 минут только на заполнение всех полей заявления.

«Процесс возврата с точки зрения покупателя — нудное и долгое занятие. Покупателей раздражают формализованные, бюрократические подходы, они не желают ждать и хотят получить то, за что заплатили, немедленно. Благодаря внедрению нового решения на базе ABBYY PassportReader SDK мы смогли ускорить процесс возврата товара и сделать его более удобным для наших клиентов: покупатели больше не тратят силы и время на заполнение заявления».

Денис Россошанский,
начальник отдела кассовых систем сети гипермаркетов «Глобус»

ABBYY PassportReader SDK

Универсальное решение, которое позволяет обрабатывать самый полный перечень документов, удостоверяющих личность, в том числе загранпаспорта, водительские удостоверения, свидетельства о рождении и др. Решение обеспечивает ввод и контроль данных при обработке документов физических лиц и позволяет обрабатывать как оригиналы, так и ксерокопии документов Российской Федерации, Белоруссии, Узбекистана, Украины и др.

Оптимальное решение

Для создания модуля сканирования и распознавания паспорта специалисты «Глобус» использовали продукт ABBYY PassportReader SDK, позволяющий автоматизировать обработку данных с документов, удостоверяющих личность. Модуль сканирования решает следующие задачи:

- сканирование документа, удостоверяющего личность покупателя,
- распознавание сведений в отсканированном изображении документа,
- подстановка распознанных данных в бланк заявления на возврат товара,
- печать заполненного документа на возврат товара.

Данное решение используется во всех гипермаркетах сети.

Новая система ввода данных: быстро, точно, удобно

Покупатели гипермаркетов «Глобус» больше не тратят время на заполнение заявления на возврат. Они просто обращаются на стойку «Информация», где сотрудник регистрирует заявку на возврат и сканирует документ, удостоверяющий личность.

ABBYY PassportReader SDK автоматически распознает данные из отсканированного документа и вносит их в соответствующие поля бланка заявления на возврат. Вся процедура теперь занимает около 1 минуты. Далее сотрудник стойки печатает готовое заявление на возврат, покупатель расписывается в нем и получает назад деньги.

Сеть гипермаркетов «Глобус» первая среди ритейлеров реализовала подобное решение. Использование современных технологий, в том числе и технологии ABBYY для распознавания документов, удостоверяющих личность, безусловно, один из факторов, который помогает компании зарабатывать и сохранять лояльность покупателей

ООО «АБИ»

127273, Россия, Москва, а/я 32
Тел.: +7 (495) 783 3700,
факс: +7 (495) 783 2663
Отдел корпоративных проектов:
corporate@abbyy.ru

