



# Set Galya

чат-бот для привилегированных операций

## Проблема

Очереди и недовольство покупателей из-за длительного ожидания старшего персонала, который лично должен выполнить привилегированные операции на кассе: отменить позицию, удалить товар из чека и т. п.



## Решение

Telegram-бот Set Galya: после запроса с кассы старший персонал получает уведомление на смартфон и подтверждает операцию одной кнопкой (или лично на кассе).

## Первые внедрения Set Galya



**70%**

подтверждений  
через чат-бот



**в 2 раза**

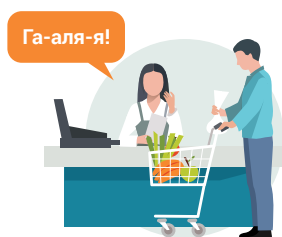
сократилось время  
ожидания на кассе



**15 секунд**

в среднем  
выполняется операция

## Было



Вся очередь ждёт старшего кассира Галю: покупатели нервничают, некоторые уходят без покупок. Кассир разрешает конфликты и больше устаёт, старший персонал тратит лишнее время на кассе.

## Стало



С электронной «Галей» не нужно ждать реальную — операции подтверждаются удалённо. Очереди меньше, покупатели лояльнее, старший персонал занят важной работой, все сотрудники довольны.



## Лёгкий запуск

Чат-бот полностью  
интегрирован в экосистему Set



## Без лишних трат

Решение почти не требует  
начальных инвестиций

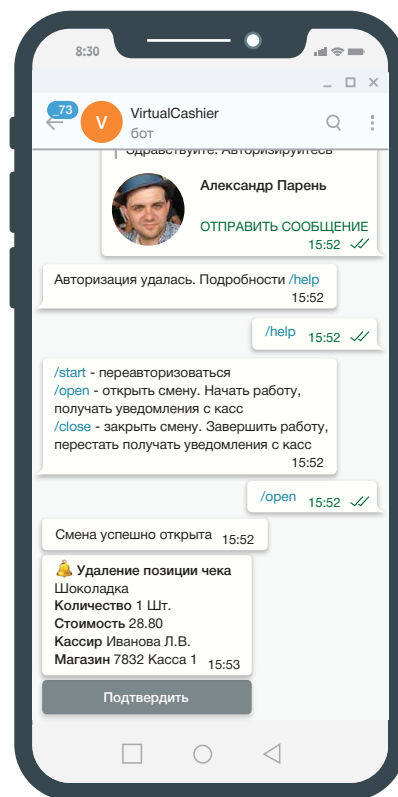


## Универсальность

Подходит для смартфонов  
на Android или iOS и ТСД

## Возможности Set Galya

- ✓ Удалённо выполнить операцию: отменить последнюю позицию, уменьшить количество покупок в чеке, удалить товар.
- ✓ Пригласить старшего кассира или администратора на кассу.
- ✓ Контролировать привилегированные операции: старший персонал получает данные из системы — обман и ошибки кассира исключены.



### Директор по инновациям «ЛЕНТЫ» Ольга Караева

«Чат-бот Set Galya позволит ускорить обслуживание покупателей на кассе: им больше не придётся ждать, пока старший кассир подойдёт и скорректирует данные в чеке. Мы ожидаем, что новый бизнес-процесс поможет сократить очереди, увеличить пропускную способность магазина в часы пик и повысить лояльность клиентов. Кроме того, Set Galya облегчит и работу сотрудников: кассиры будут реже сталкиваться с недовольством покупателей, а старший персонал сможет сэкономить рабочее время для других важных задач».



### Директор по ИТ сети «Бегемаг» Алексей Павлов

«Нашим сотрудникам очень понравился новый инструмент для привилегированных операций. Администратору удобно корректировать чеки удалённо. А если и возникла такая ситуация, когда его присутствие необходимо, через чат-бот сразу видно, на какую кассу идти. Мы удалённо решаем до 70% задач на кассе, за первую неделю привилегированные операции ускорились как минимум на 7 секунд, и мы ожидаем ещё большего прироста скорости».

Как работает Set Galya