

Qmatic Kundcase

Ica Supermarket Hisings Kärra



Kundupplevelsen i fokus hos Ica Supermarket i Hisings Kärra



ICA Supermarket i Hisings Kärra ligger i ett bostadsområde utanför Göteborg. Jörgen Kjerstensson är Ica-handlare sedan fem år och berättar att butiken har 35 anställda och ungefär 16000 kunder per vecka. Det betyder att genomsnittsköpet per kund är ganska lågt samtidigt som kundgenomströmningen är hög.

– Vårt viktigaste fokus är på kunderna och att göra det enkelt och attraktivt för dem att handla i butiken säger handlaren Jörgen Kjerstensson.

STARK KUNDSTRÖM

Butiken har sedan många år en förbutik i vilken man även erbjuder både spel- och posttjänster. Tidigare kunde det snabbt bildas kö vilket ledde till irritation bland kunder och stress hos personalen. Med det nya kösystemet kan man hela tiden se hur många kunder som väntar samt hur lång tid det tar att expediera varje kund. Jörgen berättar att han varje dag, via epost, får statistik från föregående dag, om de har haft långa eller korta köer etc.

– Det hjälper oss att planera vår bemanning utifrån när våra kunder väljer att komma till oss. Det fungerar mycket bättre nu, vi har inte de långa köerna som vi hade förut för vi kan helt enkelt bemanna mer rätt säger Jörgen.

16,000

kunder per vecka

MINDRE KÖER I FÖRBUTIKEN

Den nya delikatessavdelningen är indelad i Deli och Fisk.

Som det ser ut i dagsläget har vi valt att ha en kö till båda delarna och det beror på att vi vill testa oss fram berättar Jörgen och tillägger att det är därför han har valt ett system som butiken kan utvecklas med och som inte sätter några begränsningar för dem. Vi kan hela tiden se hur mycket kunder det är i kö samt hur lång tid det tar att expediera varje kund.

- Det positiva med vårt nya system är att vi kan se hur många kunder som väntar och hur länge de har väntat berättar en medarbetare i delin. Vi har bestämt att om en kund väntat mer än 5 minuter så ringer man på en kollega som kan komma ut och hjälpa till.

★ KUNDBEHOVET STYR

De största fördelarna, säger Jörgen, är att vi hela tiden kan anpassa oss efter när vi har kunder, t ex fredag eftermiddag, hur mycket personal behöver vi ha? Vi sparar pengar samtidigt som vi ger kunden en bättre upplevelse. Att istället för att stå i kö i 20 minuter för att bli expedierad i en annan butik så vet kunden att det fungerar bättre på ICA Supermarket i Hisings Kärra.

Det handlar hela tiden om att göra det enklare för kunden, det är kunden som är i fokus betonar Jörgen. Den yngre generationen växer fram och de är våra framtida kunder och då gäller det att ha ett system som möter deras

behov, så enkelt är det.

Jag tittade på olika lösningar och valde Qmatic på grund av att jag såg det som en investering för framtiden och för att jag inte vill se några begränsningar i mitt system säger Jörgen. Om vi i framtiden vill erbjuda ehandel och utlämning av mat i butik så har vi möjlighet att använda systemet även till det.

En annan möjlighet kan vara att erbjuda kunderna att ta en kölapp i mobilen.

Jag är jättenöjd, säger Jörgen.

“Vi har valt ett system som vi kan utvecklas med och som inte sätter begränsningar för oss”

Jörgen Kjerstenson,
Handlare Ica Supermarket Hisings Kärra

👍 SAMMANFATTNING

Ica Supermarket Hisings Kärra

UTMANINGAR

- Många kunder
- Korta ärenden i förbutiken
- Högt tryck i nya delin

LÖSNING

- Qmatic Orchestra-plattform

- Kösystem i deli
- Kösystem i förbutiken
- Business Intelligence för statistik

FÖRDELAR

- Kortare köer i deli och förbutik
- Anpassa bemanning efter kundflöde
- Bygga på systemet efter behov