

Qmatic Kundcase

ICA Maxi Erikslund



Online-handeln lyfte med snabb och smidig upphämning via drive thru



Sedan Ica Maxi Erikslund startade sin online-satsning för två år sedan har butiken blivit störst på onlinehandel inom Ica. Enligt handlaren Daniel Kvist är den viktigaste anledningen till denna snabba ökning deras satsning på enkel och smidig upphämtning i drive thru.

KUNDERNA ÄR POSITIVA

Responsen på online-handel och framförallt utlämningen via drive thru har varit oerhört positiv. Enligt vissa rentav "det bästa som har hänt" för att "det är så enkelt". Det är därför vi satsar, vi vill att det ska vara enkelt för våra kunder att handla hos oss säger Daniel Kvist.

Att kunna handla hemifrån i lugn och ro innebär en tidsbesparing för till exempel barnfamiljer som nu bara behöver åka och hämta sina varor. Man behöver inte heller passa en leveranstid hemma utan hämtar när det passar bäst.

Att handla sin mat på nätet kommer att bli en självklarhet och då vill vi vara med från början säger Daniel Kvist. Ungefär 5% av butikens omsättning kommer från online-handeln och det stora lyftet kom framförallt efter införandet av upphämtning i drive thru som ligger i direkt anslutning till butiken. Idag väljer 8 av 10 onlinekunder att åka till butiken

och hämta sina varor.

Vi behöver inte marknadsföra online-handeln idag, det går väldigt bra ändå berättar Daniel. Försäljningen tog fart direkt och vi har redan slagit i taket flera gånger när det gäller kapacitet i utlämningen. Vi planerar därför en utökning redan under 2017.

ENKEL OCH TYDLIG PROCESS

Onlinekunder att åka till butiken och hämta sina varor

80%

Malin Siljebäck är online-ansvarig på Ica Maxi Erikslund och hennes team består av 18 personer som arbetar med varuplock, hem-leveranser och utlämning i drive thru. Malin berättar att tidigare fick kunderna gå in i butiken och

hämta sina varor, men med drive thru i kombination med Qmatic Click & Collect för Ica behöver nu kunderna inte ens gå ur bilen om de inte vill när de ska hämta sina varor. Kunden gör sin beställning och betalar hemifrån i lugn och ro. I samband med beställning väljer kunden också när man vill hämta sina varor. Under natten går ordern till butiken och tidigt på morgonen plockas alla ordrar i den ordning de ska hämtas. 30 minuter före det valda tidsintervallet får kunden ett sms med en länk från Qmatics system.

Kunden kommer till butiken, aktiverar länken och anger sin bils registreringsnummer.

Personalen får en avisering av kundens ankomst på sin Qmatic-skärm i utlämningen och via Qmatics mobilapp.

Om utlämningspersonalen är på annan plats i butiken får de via Qmatic-appen snabbt reda på att en kund har anlänt och kan direkt gå dit för att lämna ut varorna.

Personalen ställer matkassarna i bilen och kunden behöver bara skriva under och köra därifrån. Processen är enkel och tydlig, både för kunder och personal.

KRAV PÅ BUTIKEN

Online-handeln ställer krav på den fysiska butiken då det behövs utrymme att förvara och lämna ut de färdigpackade leveranserna på ett effektivt sätt. Ica Maxi Erikslund började med ett mindre befintligt utrymme men har expanderat eftersom efterfrågan på online-handeln har

ökat så snabbt. Investeringen i en drive thru samt aviseringen och ankomstregistreringen via mobilen är det som uppskattas mest av kunderna och det är också det som bidragit mest till vår försäljningsökning online. Idag väljer ca 80% av online-kunderna upphämtning via drive thru, vilket innebär att vi lämnar ut runt 500 ordrar per vecka berättar Malin Siljebäck.

FRAMGÅNGSFAKTORER

Enligt Daniel Kvist är det viktigaste rådet till en butik som

“Det bästa som hänt säger en del kunder - för att det är så enkelt.”

Daniel Kvist, Handlare Ica Maxi Erikslund

vill satsa på online-handel med upphämtning i butik att satsa på en ordentlig drive thru för att kunna hantera en stor mängd utlämningar effektivt.

Det måste vara enkelt för kunderna, de ska helst inte ens behöva kliva ur bilen. Qmatics system för avisering och notifiering är utan tvekan värd investeringen i och med smidigheten det innebär för både kunder och personal säger Daniel.

SAMMANFATTNING

ICA MAXI Erikslund

BRANCH Dagligvaruhandeln

FAKTA:

- Nettoomsättning 543 MSEK
- Antal medarbetare 175
- Antal artiklar ca 25 000 online ca 32 000 offline

UTMANINGAR

- Kunder vill handla online och hämta varorna när det passar dem
- Enkelhet och tydlighet för kunder och personal vid utlämning
- Effektivt hantering av ett stort antal online-utlämningar per dag

LÖSNING

- Qmatic Click & Collect för Ica

FÖRDELAR

- Effektiv utlämning av många online-ordrar per dag
- Bättre kundupplevelse med enkel och tydlig process för hämtning
- Tydlig notifiering för utlämnings-personal som kan ha sekundära arbetsuppgifter tider med låg belastning
- Fler lojala kunder
- Ökad online-försäljning