



# Iseteenindussüsteemid aitavad Iki'l vähendada järjekordasid ja parandada teenindust

Dar 2007 metais Iki bandė išspręsti darbuotojų trūkumo problema, padidėjo pirkėjų srautai, žmonės pradėjo pajamų skirti maisto produktams.

Rohkem kui 250 kaupluse ja 7500 töötajaga Leedus ja Lätis on Iki Leedu suuruselt teine toiduainete jaekaubanduskett. Iki kauplused pakuvad värskaid ja kõrgevaliteedilisi tooteid, eksklusiivset tootevalikut, hubast ja modernset atmosfääri, uusimaid jaekaubandusseadmeid ning tähelepanu ja austust igale kliendile.

## Ärivateadused



2007. aastal seisis Iki vastamisi mitmete väljakutsetega. Samal ajal kui oli probleeme töötajate vähesusega, oli Iki poodides klientide arv kasvamas, kliendid kulutasid suuremaid summasid toidukaupadele. Selle tulemusena kannatas Iki pikkade järjekordade käes, mis omakorda mõjutas klienditeenindust, lojaalsust ja müüginumbreid.

Need väljakutsed ajendasid Iki't vaatama võimalike tehnoloogiliste lahenduste arendamise suunas. Iki juhatus otsustas, et ettevõttel on kiiresti tarvis lahendust, mis vähendaks sõltuvust teenindavast personalist ning vähendaks järjekordasid.



Marcel Haraszi  
IKI

„Meie kliendid tõepoolest naudivad NCR SelfServ Checkout süsteemide kasutamist. See tehnoloogia aitas meil üle saada töötajate vähesuse ja järjekordade pikkuse probleemidest ning samal ajal parandas märgatavalt teeninduse tase,“ lisas Iki tegevjuht Marcel Haraszi.

Meie kliendid tõepoolest naudivad NCR SelfServ Checkout süsteemide kasutamist. See tehnoloogia aitas meil üle saada töötajate vähesuse ja järjekordade pikkuse probleemidest ning samal ajal parandas märgatavalt teeninduse tase,“ lisas Iki tegevjuht Marcel Haraszi.



## Lahendus

Otsides alati perfektsust ja parimaid lahendusi, hindas IKI kõiki turul olevaid tootjaid. Pärast 5-kuulist turul olevate tehnoloogijate hindamist, valis IKI NCR SelfServ Checkout lahenduse.

Kasutades NCR SelfServ Checkout lahendust, jälgib üks IKI töötaja 4 või rohkemat iseteeninduskassat ja abistab kliente. Samal ajal võimaldab teistel töötajatel töötada tavakassades.



„NCR, kui ülemaailmne iseteenindustehnoloogijate turuliider, paistis konkurentide seas silma. NCR ja tema

kohalik koostööpartner

StrongPoint keskendusid meie ettevõtte ärivajadustele ja väljakutsetele“ – IKI tegevjuht Marcel Haraszi.

## Tulemus

- ⊕ Esimene NCR SelfServ Checkout testimine tehti 2008. aastal IKI kaupluses Vilniuses.
- ⊕ Uuring klientide seas tõi välja, et 96% esmastest kasutajatest kasutaksid seda veel ja 88% nautisid seda kogemust.
- ⊕ Aastaga paigaldas IKI 100 NCR SelfServ Checkout süsteemi kokku 16sse kauplusesse.
- ⊕ Jaanuaris 2009 kasutas ühel päeval 16. kaupluses 26000 IKI klienti iseteeninduskassat.
- ⊕ Uskumatud 4.5 miljonit IKI klienti kasutasid iseteeninduskassasid esimese 12 kuu jooksul.
- ⊕ Umbes 42% IKI klientidest kasutavad pigem iseteeninduskassasid, kui tavalisi. Kassade läbilaskevõime tippunni ajal on kasvanud 8%.



**StrongPoint**

+372 650 42 00 info.ee@strongpoint.com

Männiku tee 104, Tallinn

[www.strongpoint.ee](http://www.strongpoint.ee)