



# Pašapkalpošanās kases palīdz IKI samazināt rindas pie kasēm un uzlabot pircēju apkalpošanas kvalitāti

Mazumtirdzniecības tīkls IKI no pārtikas tirdzniecības tīkliem ir otrais pēc lieluma, kam ir vairāk kā 250 veikalu un 7500 darbinieku Latvijā un Lietuvā.

Tādēļ, lai nodrošinātu visērtāko iepirkšanās procesu, balstoties uz cieņu un uzmanību pret katru pircēju, IKI liek uzsvaru uz piedāvāto produktu svaigumu un kvalitāti; plašu un ekskluzīvu sortimentu; patīkamu atmosfēru un savu veikalu moderno vidi, kas ietver sevī jaunāko tehnisko aprīkojumu.

Kompānija lepojas ar to, ka jaunās idejas ievieš ātrāk par saviem konkurentiem. IKI bija pirmais tīkls Lietuvā, kurš uzsaka attīstīt savu ekskluzīvo produktu līniju IKI GURMANAI un pirmais tīkls, kurš saviem klientiem piedāvāja pircējiem lojalitātes kartiņas IKI Premija.



## Komercdarbības problēma

Tirdzniecības tīkls IKI saskārās ar zināmām grūtībām – veikalos ievērojami palielinājās pircēju plūsma, kuri lielāko daļu savu ienākumu tērēja pārtikas veikalos, sakarā ar to, kompānija izjuta lielu darbaspēka trūkumu.

Rezultātā, veikalos palielinājās rindas, kuras ietekmēja apkalpošanas kvalitāti, pircēju lojalitāti un kopējos pārdošanas rezultātus. Šīs radušās grūtības arī pamudināja tīkla vadību uz problēmas tehnoloģisko risinājumu. Kompānijas vadība nolēma steidzīgi atrast risinājumu, kurš spētu samazināt atkarību no darbaspēka daudzuma un samazināt rindas.

## Risinājums

Kompānija novērtēja visus tirgū pieejamos piedāvājumus. IKI vadība atzīst, ka vienmēr meklē iespējas, lai uzlabotu savus veikalus un priekš tā izvēlas tikai labākos risinājumus.



Marcel Haraszi  
IKI  
Lietuva

„Mūsu pircējiem tiešām patīk izmantot pašapkalpošanās kasi NCR SelfServ™Checkout. Šī tehnoloģija palīdzēja mums pārvarēt problēmu ar darbaspēka trūkumu, samazināt rindas un ievērojami paaugstināt mūsu klientu apkalpošanas kvalitāti”.

Pēc piecu mēnešu alternatīvo tehnoloģiju salīdzināšanas, IKI veica savu izvēli par labu risinājumam NCR SelfServ™Checkout.

Lietojot pašapkalpošanās kasi NCR SelfServ™Checkout, tagad viens kasieris var pārvaldīt no 4 līdz 6 pašapkalpošanās kasēm, palīdzēt un konsultēt pircējus, dodot iespēju citiem veikala darbiniekiem efektīvāk strādāt uz tradicionālajām kasēm vai papildināt veikala plauktus.

## Risinājums

Pašapkalpošanās kases pilota projekts veikalā IKI tika palaists 2008.gadā Viļņā. Projekts izrādījās neticami veiksmīgs. Veiktais tur pētījums parādīja, ka 98% pircēju, kuri izmantoja pašapkalpošanās kasi pirmo reizi, izmantoja šo pakalpojumu atkārtoti. Bet 88% pircēji atzīmēja, ka viņiem iepatikās tāda veida apmaksas veids.

Pēc gada, mazumtirdzniecības tīkls IKI uzstādīja 100 pašapkalpošanās kases NCR SelfServ™Checkout 16 savos veikalos. Vienas 2009. gada janvāra dienas laikā 16 veikalos pašapkalpošanās kases izmantoja 26 000 pircēju. 4,5 milj.

IKI pircēju pierada pie pašapkalpošanās kases lietošanas pirmo 12 mēnešu laikā.

Pēc IKI ģenerāldirektora Marseļa Harašti teiktā - „NCR ir līderis pašapkalpošanās tehnoloģiju jomā un tas viegli apsteidzis savus konkurentus. Kompānija NCR un tās partneris StrongPoint, tiešam ir koncentrējies uz mūsu biznesa uzdevumiem un pieteiktajām prasībām.”

Tagad apmēram 42% IKI pircēju dod priekšroku pašapkalpošanās kasē. Pie tam kases zonas caurlaidība palielinājās par 8%.



**StrongPoint**

+371 6745 55 00 info.lv@strongpoint.com

Dzelzavas 120g, Rīga

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