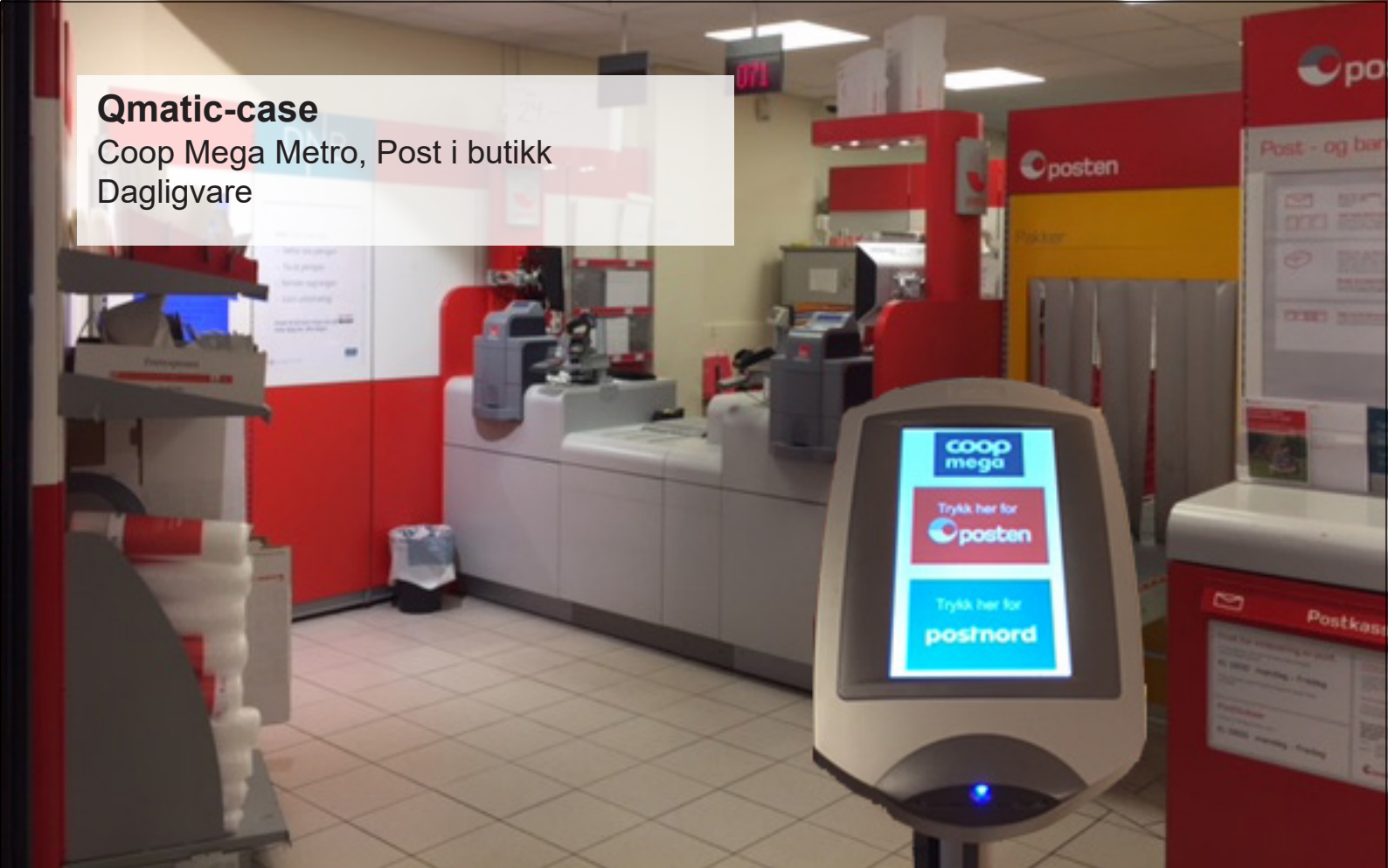


Qmatic-case

Coop Mega Metro, Post i butikk
Dagligvare



Hver dag håndteres over 500 postkunder ved hjelp av Qmatic på Coop Mega Metro Post i butikk på Lørenskog

coop
mega

Den 17. januar 1647 ble Postverket opprettet i Norge. 350 år senere førte nedgangen i postforsendelser til at Postverket så seg nødt til å effektivisere driften. I løpet av noen år ble antallet postkontorer i Norge redusert fra 3500 til 50 og mange av de tradisjonelle tjenestene flyttet inn i dagligvarebutikker i hele Norge. Coop-kjeden var en av dem, men ingen hadde forutsett at postforsendelsene faktisk ville øke i omfang og skape helt nye utfordringer. Coop Mega Metro på Lørenskog omsatte for 153 millioner i 2017, og driver Norges største Post i butikk. I 2016 håndterte de 106 000 transaksjoner for Posten, men dette steg til hele 145 000 i 2017. I tillegg kommer 11862 transaksjoner for PostNord. Christian L. Pedersen, Butikksjef Coop Mega Metro, forteller: Vi drivet et stort supermarked og det er naturlig for oss å tilby en tjeneste som Post i butikk. Med en sentral beliggenhet med stor befolkningstetthet, forventet vi mange postkunder – og selvfølgelig handlekunder. Men ingen så helt for seg den enorme veksten i postforsendelser fra netthandel.

SITUASJON OG UTFORDRINGER

Post i butikk er en god løsning av mange grunner, ikke minst åpningstidene. Men den voldsomme økningen i forsendelser fra netthandel skaper utfordringer for en

145
000

I 2017 håndterte Coop Mega Metro 145 000 transaksjoner.

rekke butikker som ikke har plass eller kapasitet til å håndtere lange køer. Denne utfordringen ble også tydelig på Coop Mega Metro. Lange køer som sperret inngangen til butikken, irriterte omliggende butikker, frustrerte kunder

og ikke minst stresset ansatte. Pedersen lette etter en løsning, og kom ganske raskt frem til Qmatic.

LØSNING

Qmatics system med skjerm og et smart kølappsystem ble installert. Dette løste også et annet problem, nemlig at Posten og PostNords sendinger og transaksjoner ikke skulle sammenblandes. Det var enkelt å skille de to med separate kasser, og det fjernet også problemet med lange køer. I tillegg ble lageret utvidet. Ved hjelp av gode statistikker, kunne butikken enkelt beregne når toppene kom, og bemanne deretter. Det var også mulig å endre innstillingene og åpne en hurtigkasse når trykket var høyest, slik at de som bare skulle hente pakker uten betaling, fikk rask ekspedering.

Et vesentlig bidrag til suksessen står også en skjerm som er plassert omtrent halvveis i handleruten i butikken. Denne lar kunder handle mens de venter på sin tur.

Når man fritt kan bevege seg rundt i stedet for å stå i kø, blir det hele en langt mer avslappende opplevelse.

»Qmatics løsning er en nødvendighet på grunn av økt pakkemengde og er kundevennlig, brukervennlig og ansattvennlig.«

Christian L. Pedersen, Butikksjef Coop Mega Metro

RESULTAT

Køene ble redusert og til tider helt fjernet. Ventetiden gikk dramatisk ned, særlig for alle som bare skulle hente en pakke og ikke trengte mer omfattende tjenester. Det at opplevd ventetid gikk ned, er også et vesentlig poeng.

OPPSUMMERING

Coop Mega Metro

Coop Mega Metro håndterte 145 000 transaksjoner for Posten og PostNord i 2017.

Felt: Dagligvare/Post i butikk

Sted: Lørenskog, Akershus

Utfordringer

- Lange køer og lang ventetid
- Irriterte kunder og stressa ansatte
- Liten oversikt over køflyt

Løsning

- Qmatic Solo
- Tildelte kønummer som fordelte kunder til flere kasser
- Statistikk

Fordeler

- Reduserte både reell og opplevd ventetid
- Reduserte og til dels fjerne køer
- Statistikk for optimal køflyt og bemanning

Vil du vite mer?

Eivind Lie
eivind.lie@qmatic.com
98223006

Tommy Nilsen
tommy.nilsen@qmatic.com
96229086

Qmatic Norge
Sinsenveien 53A
0585 Oslo
www.qmatic.no

QMATIC