



Smidigere kundeservice

Succes hos Super Brugsen i Ringe

Super Brugsen i Ringe på Fyn har en travl bager- og kioskafdeling, hvor mange kunder betjenes i løbet af en normal dag. Butikken ønskede en løsning til at blive endnu bedre til at betjene alle kunderne smidigt og effektivt. I foråret 2022 hjalp Nordic Retail derfor butikken med at installere et digitalt Nemo-Q køsystem.

Hos personalet i kiosken og bageren har man allerede gavn af det nye køsystem, og Souschef, Sune Petersen (på billedet til højre), er spændt på at afprøve de mange muligheder, et digitalt køsystem giver.

Segmentering, statistik & kønumre på mobilen

Nemo-Q køsystemet er først og fremmest et helt normalt køsystem, hvor man kan trykke på en knap og få en papirlap i hånden med et nummer. Men til forskel fra traditionelle, analoge køsystemer kan det digitale Nemo-Q køsystem meget mere:

Køsystemet understøtter flere køer på én gang. Menuen på touchskærmen kan tilpasses butikkens behov med en knap til hver af de køer, man ønsker; fx bager, kiosk, post, spil, osv. Segmentering i flere køer forkorter ventetiden og højner dermed kundeoplevelsen.

Samtidig danner det grundlag for statistik. Nemo-Q køsystemet har nemlig et statistikmodul, som kan bruges til at se antal kunder, der kommer i løbet af en dag pr. afdeling (bager, post, osv.), samt hvilke tider af dagen, der er travlest. Dette kan bruges til at lave bedre vagtplaner og undgå over- og underbemanding.

I stedet for en papirlap kan kunden vælge at "trække" et nummer på sin mobil vha. en QR-kode. Kønumret vises da på kundens mobil, og mobilen giver en notifikation, når det er kundens tur.

Dette er fordelagtigt for kunder, der ønsker at kigge sig omkring i butikken, mens de venter og derfor ikke hele tiden kan se infoskærmen med det aktuelle kønummer.

Samtidig sparer det papir til billetter og højner hygiejnen, da kunden undgår at skulle røre ved touchskærmen.

**Nordic Retail**

+45 44 84 14 44

KS@Nordic-Retail.com

www.Nordic-Retail.com



Tilfredshed i Ringe

Hos Super Brugsen i Ringe har ekspedienterne allerede taget godt imod det nye køsystem. Særligt fleksibiliteten i, at man kan betjene flere forskellige køer ad gangen giver tilfredshed hos medarbejderne.

Butikkens souschef, Sune Petersen tilføjer:

"Det er rigtig smart, at kunderne enten kan tage et fysisk nummer eller få et nummer på telefonen. Og touch-skærmen på billetprinteren samt skærmen med info om kønummer giver tilsammen et nemt overblik for kunderne."

Ser frem til at tage alle funktioner i brug

Souschef, Sune Petersen, forklarer desuden, at butikken ser frem til at få gavn af de ekstra funktioner, der kommer med det nye system; især statistikmodulet:

"Vi skal til at arbejde med statistikrapporterne, som vi kan hente ned fra cloud-plattformen. Så kan vi begynde at lave bemandingsplaner ud fra, hvor lang ventetiden er på forskellige tidspunkter."

Tilpasset til butikkens design

Super Brugsen i Ringe ønskede at have 2 køer: bager og kiosk. Nordic Retail har under installationen sørget for at opsætte systemet, så det møder dette ønske.

Som en sidste detalje har Nordic Retail desuden sørget for et design i systemet, der anvender den genkendelige røde Coop-farve samt "Coop" og "SuperBrugsen"-logoerne, så systemet passer godt ind i butikken.

Kontakt os og hør mere

Mangler du en effektiv løsning til kundesegmentering og køhåndtering? Så kontakt Nordic Retail og få en uforpligtende samtale om dine behov og muligheder.

Tlf.: (+45) 44 84 14 44

Email: KS@Nordic-Retail.com

Web: www.Nordic-Retail.com



Scan QR-koden
og få en digital
købillet på din
mobiltelefon:



Nordic Retail

+45 44 84 14 44

KS@Nordic-Retail.com

www.Nordic-Retail.com