



### Stormarknad med färskvarukänsla

ICA Maxi i Falun är en stormarknad med inriktning på brett sortiment och stor färskvarudel och manuell betjäning för chark, fisk och eget bageri i butiken.

Volymen av kunder har ökat stadigt sedan starten 2007 och butikschefen Johan Davidson lägger ner mycket omsorg kring kundvård och service.

"Fördelen med att starta en butik från början, som jag gjorde, är att kunna välja precis de personer man vill ha och samtidigt bygga den atmosfär kring varorna och servicen till kunderna som man önskar", säger Johan Davidson.

### Flödet viktigt för kundupplevelsen och lönsamheten

En central del i kundservicen är dels att kunderna kan handla bekvämt i butiken och få en överblick av sortimentet och sedan att betalningen sker smidigt. För att säkerställa detta har ICA Maxi i Falun implementerat Extendas lösning både för att scanna varorna själva i butiken, men även klara betalningsprocessen på egen hand genom self-checkout.

"Vi har jobbat mycket med flödet i butiken, vilket dels innebär att kunderna rör sig på ett sätt som inte bygger trängsel i butiken, men naturligtvis inte heller vid kassorna, där betalningen skall ske effektivt utan onödiga väntetider. Intresset bland kunderna för self-scanning och self-checkout ökar hela tiden och idag avslutar c:a 40% av våra kunder handlingen med self-checkout. Målet är att den siffran skall upp till 50% inom kort", fortsätter Johan Davidson.

### Automatiskt ordersystem minskar kostnader

Genom att koppla samman kassalösningen med lager och ordersystemet, läggs order automatiskt på varor som går åt i butiken. Det innebär att systemet samlar information och skickar en beställning per dygn till ICAs centrallager för distribution till butiken vid nästa leveranstillfälle.

## Stabila och flexibla system viktigt när ICA Maxi i Falun ger service till kunderna

"Genom denna process gör varje person i kassan samtidigt beställning från lagret, vilket fungerar stabilt och effektivt genom vår back office-lösning. Vårt lokala system i butiken är sammankopplat med ICA centralt och så länge vi vårdar kvaliteten på vår data och inventerar och uppgraderar den information som behövs lokalt, fungerar allt väl", säger Johan Davidson vidare.

Inventeringen av varor är en viktig del i butikens effektivitet och för att bibehålla systemkvalitet. Genom ordersystemet sker detta till 70% automatiskt och endast en mindre del görs manuellt. Totalt tar en inventering för ICA Maxi i Falun 3 timmar och görs 3 gånger per år. Förutom tidsbesparingen ger detta också högre kvalitet i inventeringen och sparar stora kostnader.

### Extendas lösning ger stabilitet och flexibilitet

Sedan starten 2007 har ICA Maxi i Falun jobbat med Extendas lösningar och idag använder de produkterna för kassa, back office och betalning.

"Fördelarna med Extenda som leverantör har bland annat varit deras kunskap och erfarenhet från dagligvaruhandeln, vilket gjort att de lättare kunnat förstå de frågeställningar och problem vi ställts inför. Dessutom är deras produkter stabila och samtidigt flexibla, vilket också ger oss trygghet i vårt arbete att hela tiden utveckla och förfinna våra processer för att skapa ännu nöjdare kunder", avslutar Johan Davidson.

Johan Davidson på ICA Maxi i Falun tänker ständigt på hur han skall utveckla sin stormarknad och han planerar i dagsläget utbyggnad av lagret för att kunna hantera flödena kring kunderna ännu bättre.

### Fakta ICA Maxi i Falun

- 120 anställda
- 7 kassor + self-scanning
- 2 kassor i förbutik (spel, godis, tidningar etc.)
- 350 miljoner kronor (netto) i omsättning
- 32.000 kunder i veckan
- Etablerad 2007

### EXTENDA AB

Adolf Fredriks Kyrkogata 2  
SE-111 37 Stockholm  
Tel: +46 8 503 37 000 Fax: +46 8 503 37 001  
[info@extenda.se](mailto:info@extenda.se) [www.extenda.se](http://www.extenda.se)

### För ytterligare information, kontakta:

Stefan Täckdal, Kundansvarig Extenda  
Mail: [stefan.tackdal@extenda.se](mailto:stefan.tackdal@extenda.se)  
Tel: 08 - 505 37 053