



Kundnöjdhet och central styrning ställer höga krav på systemen hos Stadium

Ingen egen utveckling

Stadium är en av de stora detaljhandelskedjorna i Norden för fritids- och sportartiklar. Nöjda och återkommande kunder är naturligtvis en central del i Stadiums framgång och många av de tekniska investeringarna är gjorda för att hela tiden stödja de affärsmässiga målen och kundnöjdhet.

Stadium har idag c:a 110 butiker i Sverige, Danmark och Finland med i genomsnitt 3 kassor (POS) i varje butik med Extenda Retail som kassasystem. Genom att fånga upp impulser, synpunkter och frågeställningar från butikerna, genomgår systemet förändringar emellanåt och då tar man hjälp från Extenda för att utföra dem.

"Vi har egentligen ingen egen utveckling, utan köper in de tjänster vi behöver för att anpassa och göra förändringar i våra installationer", säger Carina Stolt, som är systemansvarig för kassorna på Stadium.

Nöjda kunder i centrum

I stort sett alla projekt som man genomför inom Stadium är för att göra processerna effektivare, men framförallt kunderna nöjdare. Genom ett aktivt system med kundlojalitetsprogram knutet till medlemskortet jobbar man för aktivare och lojalare kunder. Kassan är en naturlig knutpunkt i detta arbete för att hantera uppgifter kring medlemmar, inköp, medlemsansökningar och registrering av bonusar.

Ett annat arbete som varit av vikt är att hantera processer kring artiklar och lager på ett effektivt sätt. Det gäller bland annat att centralisera lagerhållningen och inte behöva hålla för stora lager i butikerna, vilket inte blir lika kostnadseffektivt.

Inte viktigast att vara först

ransaktioner i sina butiker runt om i de nordiska länderna och som för många andra detaljhandelskedjor är funktionalitet, säkerhet och

effektivitet kanske några av de viktigaste frågorna att prioritera

Inom Stadium innebär det att använda beprövad teknik och system som väl uppfyller kraven på funktionalitet och säkerhet.

"Det är inte viktigt för oss att ligga längst fram tekniskt, utan prioriteringen ligger mer på stabil funktionalitet. När kunderna är i affären och skall genomföra sina inköp måste kassan vara hundra procentig i sin funktion", fortsätter Carina Stolt.

Central styrning ökar effektiviteten

Mycket fokus ligger på att säkerställa central styrning av flera processer, både när det gäller IT-infrastrukturen i stort och kassorna. Därför tror Carina Stolt att arbetet och investeringar kring centrala system med mer samlad funktionalitet blir viktigt framöver.

Stadium har jobbat med Extendas lösningar för kassorna sedan 2003 och Carina Stolt är nöjd med samarbetet, både när det gäller funktionalitet i produkterna och tjänsterna som Extenda levererar.

"Fördelen med Extenda är dels att produkterna levererar den stabilitet och funktionalitet som vi behöver, men också hög flexibiliteten både i produkterna och tjänsterna som utveckling, anpassning och implementering. Det känns som Extenda ligger långt fram med sitt erbjudande och supportorganisationen fungerar alltid bra med hög tillgänglighet, kompetens och servicegrad, avslutar Carina Stolt.

Fakta Stadium

- 110 butiker i Sverige, Danmark och Finland
- Anställda: 3.000 i koncernen
- Omsättning: 6 miljarder i Norden
- Antal kassor (POS): drygt 300 st.
- Affärsidé: "Vi erbjuder aktiva människor sport- och sportmodeprodukter med god funktion, design och kvalitet, till bästa pris."

EXTENDA AB

ADOLF FREDRIKS KYRKO GATA 2, SE-111 37 STOCKHOLM
Tel +46 8 503 37 000 FAX +46 8 503 37 001
info@extenda.se www.extenda.se

För ytterligare information, kontakta:

Nils Aurelius, Försäljning
Mail: nils.aurelius@extenda.se
Tel: +46 8 505 370 16

Lena Törnquist, Kundansvarig
Mail: lena.tornquist@extenda.se
Tel: 08 - 505 370 12