

Click & Collect gir økt kundeengasjement hos **Illums Bolighus**

SUCCESS STORY



Om Illums Bolighus

Illums Bolighus åpnet sin første butikk i Oslo i 2006 og har siden utvidet til fem butikker samt en nettbutikk. Den årlige omsetningen i Norge er på over 270 millioner kroner, hvorav 27 % kommer fra Click & Collect-tjenesten. Som Skandinavias ledende varehus innen design, livsstil, mote og hjemmeinnredning, tiltrekker Illums Bolighus seg kvalitetsbevisste kunder. Med fokus på skandinavisk design og nøye utvalgte internasjonale merker, skaper de unike kundeopplevelser ved å involvere designere og spesialister direkte i butikkene for å fortelle om produktets bakgrunn. Dette engasjementet for kvalitet og kundeservice har sementert deres posisjon som en destinasjon for designelskere.



27 %

kommer fra Click &
Collect-tjenesten

Illums Bolighus har transformert sin kundeservice og logistikk ved implementering av Tecsys' Omni WMS (Warehouse Management System). Denne strategiske beslutningen har, i tillegg til å muliggjøre Click & Collect og hjemmelivering, også styrket selskapets evne til å håndtere online bestillinger mer effektivt.





Fra papirbasert til digital innovasjon

Tidligere brukte Illums Bolighus et papirbasert system for å håndtere online bestillinger, noe som var tidkrevende. Særlig var plukking av varer tidkrevende, siden ansatte typisk kun plukket for én bestilling om gangen, noe som betydde mange turer rundt i butikken for å finne varene. Spesielt under koronaepidemien, med stor nettshoppingaktivitet, viste det seg nødvendig å optimalisere plukkerutinene.

Transformasjon med Tecsys WMS

Illums Bolighus har med suksess implementert Tecsys' Omni WMS-system for å forbedre effektiviteten og kundeopplevelsen. Den integrerte lagerløsningen har gjort det mulig å organisere og spore alle produkter, noe som har gjort plukkingen av online bestillinger enklere og mer effektiv. Ved å opprette pakkestasjoner under butikken, har Illums Bolighus skapt en optimal flyt for å håndtere bestillinger som gagnar både ansatte og kunder.

Ansatte bruker nå plukkvogner som kan håndtere opptil åtte bestillinger om gangen med multiplukkteknikk, noe som reduserer tiden brukt på å gå mellom forskjellige avdelinger. Plukkrunden med vognene skjer mellom kl. 8 og 10 om morgenen, før kundene kommer til den flotte designbutikken.

Økt kundeengasjement med Click & Collect

Click & Collect-tjenesten har blitt spesielt populær blant kundene. Dette skyldes ikke bare den raske og praktiske hentemuligheten, men også at kundene vet at de ikke går forgjeves etter varer som kan bli utsolgt. Når kundene er i butikken er det ofte spennende arrangementer eller flotte utstillinger som inspirerer til flere kjøp. Illums Bolighus har utnyttet denne muligheten til å skape ytterligere kunde verdi gjennom konkurranser og tilbud spesifikt rettet mot Click & Collect-kunder.



Illums Bolighus har utnyttet denne muligheten til å skape ytterligere kunde verdi gjennom konkurranser og tilbud spesifikt rettet mot Click & Collect-kunder.

VAS (Value Added Services) og returvarer

I tillegg til forbedret logistikk og kundeservice, tilbyr Illums Bolighus også tjenester som gaveinnpakning og korttilpasning, noe som ytterligere beriker kundeopplevelsen. Håndtering av returforsendelser har også blitt forenklet, med muligheter for å returnere varer direkte i en av de fem Illums Bolighus-butikkene eller sende dem til lageret under butikken i Vika.

Anerkjennelse for innovasjon

Fokus på den gode kundeopplevelsen har ikke gått ubemerket hen. Illums Bolighus har mottatt den prestisjetunge Global Innovation Award i Chicago, anerkjent for å ha verdens beste nettbutikk. Denne anerkjennelsen understreker selskapets suksess og innovasjon innen e-handel og logistikk.

Villig til å omfavne forandring

Illums Bolighus' reise fra et papirbasert bestillingssystem til en fullt integrert digital løsning med Tecsys WMS illustrerer potensialet i å investere i ny teknologi for å forbedre både effektiviteten og kundeopplevelsen. Deres suksess viser betydningen av å være villig til å omfavne forandring og innovasjon innen detaljhandelen.



Les mer

<https://tecsys.no/wms/>

Mer informasjon om Tecsys, besøk **Tecsys.no**

tecsys™