

# ICA Group

“ Wir sind ausgesprochen zufrieden. Dank der Aufrüstung unseres Videosystems auf die Videoüberwachungs- und Analysesoftware von Aimetis haben wir Sicherheit rund um die Uhr. So eröffnen sich neue Möglichkeiten zur Optimierung des Kundenservice und zur Umsatzsteigerung. Darüber hinaus ist die Software so benutzerfreundlich, dass zu ihrer Bedienung kein Experte erforderlich ist. ”

Christer Erikson, CEO, ICA Alundahallen



## Kundenprofil

Mit ca. 2.250 eigenen oder als Franchise betriebenen Filialen in Schweden, Norwegen und den baltischen Staaten ist die ICA Gruppe eines der führenden Vertriebsunternehmen in der nordischen Region. Das im Jahr 1938 gegründete Unternehmen beschäftigt heute über 20.000 Mitarbeiter und erwirtschaftet einen Umsatz von über 80 Milliarden schwedische Kronen. Die Filialen weisen in Abhängigkeit von Standort, Größe und Produktspektrum, das von Lebensmitteln, Blumen und Grußkarten bis zu DVDs und anderen Sonderposten reicht, ein variables Profil auf.

## Zusammenfassung

ICA installiert die Videomanagement- und Analysesoftware von Aimetis zur Reduzierung von Schwund, zur Umsatzsteigerung bei den Einzelhändlern, Verbesserung des allgemeinen Kundenservice und Steigerung der Kundenzufriedenheit.

## Unternehmensherausforderung

Die zuvor von ICA verwendete Videoüberwachungssoftware war schwierig zu bedienen und stellte dem Supermarkt nicht die intelligenten Echtzeit-Informationen bereit, die zur Reduzierung von Diebstählen und Verbesserung der allgemeinen Arbeitsabläufe erforderlich waren. Der Diebstahl bestimmter Artikel, wie z. B. Rindfleisch, kam sehr häufig vor, und die Täter konnten nur in seltenen Fällen gefasst werden. Darüber hinaus beschwerten sich die Kunden vielfach aufgrund langer Warteschlangen, und es musste ein Weg gefunden werden, die Umsätze aus dem Display-Marketing des Unternehmens zu steigern.

## Lösung

Aus einer Reihe von Gründen entschied sich ICA für die Videomanagement- und AnalyseSoftwareplattform von Aimetis, um das vorhandene Überwachungssystem am Standort Alundhallen (ICA Alundhallen) zu ersetzen. Erstens verfügte die Aimetis Software über einen stabilen Funktionssatz, mithilfe dessen die Schlüsselprobleme Diebstahl, Kundenzufriedenheit und Umsatzsteigerung zugleich angegangen werden konnten. Darüber hinaus überzeugte die Skalierbarkeit und offene Architektur der Software das Management von ICA davon, dass die Aimetis Software auch künftigen Anforderungen gerecht werden kann. Ebenfalls von großer Bedeutung waren die benutzerfreundliche Oberfläche und die flexible Lizenzierung, die dem Supermarkt eine kostengünstige und angepasste Installation ermöglichte.

Das System der ICA Alundhallen verwendet eine Kombination mehrerer Aimetis-Lizenzen – Standard, Professional, Enterprise. Mithilfe der Videoanalyse-Algorithmen der EnterpriseVersion wird die Filialleitung bei relevanten Ereignissen in Echtzeit alarmiert, und die Ereignisse werden für künftige Nachforschungen und zur Berichterstellung protokolliert.

Zur Verringerung des Diebstahlrisikos sendet die Aimetis Software Alarmmeldungen in Echtzeit, sobald eine verdächtige Person am Hinterausgang erkannt wird oder den Supermarkt durch die Eingangstüren verlässt. Die Software erkennt und protokolliert außerdem die Entnahme hochpreisiger Artikel mit hohem Diebstahlrisiko, wie z. B. Rindfleisch, sodass die Täter identifiziert werden können. Zur Steigerung der Kundenzufriedenheit überwacht die Aimetis Software den Kassensbereich und sendet bei zu langen Warteschlangen Alarmmeldungen, sodass zusätzliche Mitarbeiter eingesetzt und die Kunden schneller bedient werden können.

Zur Steigerung der Umsätze beim Display-Marketing wird mithilfe von Kameras der Kundenfluss überwacht und gemessen, wie viel Zeit die Kunden vor den Auslagen verbringen. ICA leitet diese Berichte dann an seine Einzelhändler weiter, damit diese die Effizienz ihrer Marketingkampagnen evaluieren können. Darüber hinaus kann der Supermarkt in Abhängigkeit vom Kundenfluss unterschiedliche Tarife für die verschiedenen Ladenbereiche anbieten.

## Technologien

- ▶ Aimetis Symphony Lizenzen: Standard, Professional, und Enterprise

## Ergebnisse

- ▶ Verringerung von Diebstählen
- ▶ Möglichkeit der Umsatzsteigerung im Lebensmitteleinzelhandel
- ▶ Verbessertes Kundenservice