



Höhere Kunden-
zufriedenheit dank
virtueller Telefonanlage



vodafone
business

Smartphone statt Schnurlostelefon – nur ein Baustein der Digitalisierung bei IKEA

Mit der cloudbasierten Telefonanlage One Net Business sind die Mitarbeiter von IKEA optimal erreichbar. Die Indoor-Mobilfunkversorgung der Einrichtungshäuser trägt zudem zur Steigerung der Zufriedenheit von Kunden und Mitarbeitern bei.

Möbel für alle Generationen

Seit seiner Gründung im Jahr 1943 durch Ingvar Kamprad hat sich IKEA zu einer der bekanntesten Einrichtungsmarken der Welt entwickelt. Seit 1974 ist IKEA in Deutschland vertreten, aktuell betreibt IKEA Einrichtungshäuser an 54 deutschen Standorten. Im Geschäftsjahr 2020, das von September 2019 bis August 2020 reichte, erzielte IKEA Deutschland mit rund 18.000 Mitarbeitern einen Gesamtumsatz von 5,3 Milliarden Euro. 82,3 Millionen Kunden besuchten die Einrichtungshäuser, hinzu kamen 357,9 Millionen Online-Besuche.

Digitalisierung spielt für IKEA eine zentrale Rolle

Mit einer globalen Digitalisierungsinitiative verfolgt IKEA das Ziel, die Bedeutung von Vernetzung und digitalen Services in seinem Geschäft weiter auszubauen. Dazu zählt eine Stärkung des Online-Geschäfts, aber auch Verbesserungen des Einkaufserlebnisses in den Einrichtungshäusern. So sollen die IKEA Mitarbeiter mit digitalen Werkzeugen effizienter arbeiten

können. Ein Baustein dieser Strategie ist es, die Mitarbeiter mit Smartphones auszurüsten, die aktuell genutzte DECT-Telefone, Messenger und andere Endgeräte ersetzen. Eine weitere Zielsetzung dieses Projekts ist es, die zurzeit noch heterogenen IT- und Endgerätelandschaften in den deutschen IKEA Einrichtungshäusern zu vereinheitlichen.

Nach einem umfassenden Ausschreibungsprozess entschied sich IKEA, die telefonische Erreichbarkeit seiner Mitarbeiter und die dafür erforderliche Indoor-Versorgung der Einrichtungshäuser mit Mobilfunk von Vodafone umsetzen zu lassen. Vodafone setzt dazu auf seine virtuelle Telefonanlage One Net Business und den Einsatz von Kleinzellen und Mobilfunk-Repeater für die Funkversorgung in den Gebäuden. Im Frühjahr 2020 waren bereits 20 der 58 deutschen IKEA Standorte auf diese neue Lösung umgerüstet, durchschnittlich zwei kommen pro Monat hinzu. Damit wird IKEA Deutschland aus dem Stand der größte Nutzer von One Net Business – im Endausbau sind rund 18.000 Anschlüsse („Seats“) geplant.



„Für Vodafone haben wir uns entschieden, weil uns die technische Kompetenz dieses Anbieters überzeugt hat. Hinzu kommt aber auch, dass die Mitarbeiter von Vodafone uns genau zugehört und verstanden haben, was uns umtreibt“

Mathias Hördemann, Head of Digital Portfolio, IKEA Deutschland

Durch das Konzept ließ sich die Erreichbarkeit der IKEA Mitarbeiter deutlich verbessern: Mit den für das Projekt ausgewählten robusten Smartphones haben sie nun auch in Bereichen der Einrichtungshäuser Netzempfang, die vorher nicht versorgt waren – zum Beispiel in Lagern oder Treppenhäusern. Hinzu kommt, dass Mitarbeiter, die in mehreren IKEA Einrichtungshäusern arbeiten, nun unter einer Durchwahl erreichbar bleiben. Dies gilt sogar auf den Wegen zwischen den Standorten.

Von der verbesserten Mobilfunkversorgung profitieren auch die Kunden vor Ort. Wo die bestehenden Kunden-WLANs an Grenzen stoßen, können sie nun auch per Vodafone-Mobilfunk online gehen. Dabei hat Vodafone die Indoor-Versorgung diskriminierungsfrei aufgebaut, sodass sich dort bei Interesse auch andere Mobilfunkanbieter mit aufschalten können.

One Numbering für mobile Mitarbeiter

„Für Vodafone haben wir uns entschieden, weil uns die technische Kompetenz dieses Anbieters überzeugt hat. Hinzu kommt aber auch, dass die Mitarbeiter von Vodafone uns genau zugehört und verstanden haben, was uns umtreibt“, berichtet Mathias Hördemann, Head of Digital Portfolio bei IKEA Deutschland. Vodafone habe sich als flexibler und kreativer erwiesen als Marktbegleiter. Basis der Entscheidung waren

aber auch technische Merkmale wie etwa die herstellerunabhängige Smartphone-Unterstützung durch One Net Business oder die Möglichkeit des „One Numbering“ für mobile Mitarbeiter.

In den bereits mit der neuen Lösung ausgestatteten Einrichtungshäusern zeigen sich auch die IKEA Mitarbeiter sehr zufrieden mit der von Vodafone realisierten Lösung. Während das Verkaufspersonal in der Regel mit den Basic-Funktionen von One Net Business auskommt, können Mitarbeiter in der Verwaltung oder mit besonderen Aufgabenbereichen leistungsfähigere Lizenzen nutzen, die zum Beispiel Präsenzinformationen, Instant Messaging oder Konferenzfunktionen beinhalten.

Was sind die Vorteile der Lösung?

- Bessere Erreichbarkeit der Mitarbeiter durch Indoor-Mobilfunkversorgung in den Einrichtungshäusern
- Auch höhere Kundenzufriedenheit durch verbesserte Indoor-Mobilfunkversorgung
- Einfache Bedienung, hohe Qualität und hoher Komfort
- Standardisierte Technik, Funktionalität und Bedienung in allen Einrichtungshäusern in Deutschland
- Virtuelle Telefonanlage unterstützt digitalisierte Prozesse
- Mobilfunkintegration bindet auch mobile Mitarbeiter ein
- Steigerung von Mitarbeiterzufriedenheit und Effizienz

FÜNF FRAGEN ZUR DIGITALISIERUNG AN MATHIAS HÖRDEMANN, HEAD OF DIGITAL PORTFOLIO, IKEA DEUTSCHLAND

1. Warum haben Sie sich entschieden, mit Ihrem Unternehmen den Schritt in die Digitalisierung zu gehen?

Hördemann: Digitalisierung ist ein wichtiges Werkzeug sowohl zur Verbesserung unserer internen Prozesse als auch zur Steigerung des Kundenerlebnisses. Deshalb haben wir bei IKEA eine globale Digitalisierungsinitiative aufgesetzt.

2. Was sind aus Ihrer Sicht die größten Chancen, die sich aus der Digitalisierung ergeben?

Hördemann: Über Steigerungen von Effizienz und Komfort hinaus bieten uns digitale Lösungen ganz neue Möglichkeiten – ich denke etwa an den Einsatz von Augmented und Virtual Reality bei der Präsentation von Möbeln.

3. Worin liegen die größten Risiken, wenn ein Unternehmen die Digitalisierung verschläft?

Hördemann: Sowohl unsere internen Abläufe als auch die Erwartungen unserer Kunden rufen nach Digitalisierung.

Beides ist gleichermaßen wichtig – hier Entwicklungen zu verpassen, wäre ein großes Risiko.

4. Was würden Sie Unternehmen raten, die sich bisher wenig mit dem Thema auseinandergesetzt haben?

Hördemann: Die Rahmenbedingungen sind natürlich unterschiedlich, aber wenn Mitarbeiter und Kunden gleichermaßen im Fokus stehen, ist das eine gute Leitlinie.

5. Basierend auf der Erfahrung, die Sie bereits gemacht haben: Welche drei Tipps würden Sie einem Unternehmen in derselben Situation geben?

Hördemann: Erstens: Nehmen Sie die Perspektive von Kunden und von Mitarbeitern ein. Zweitens: Überprüfen Sie auf dieser Basis die bestehenden Prozesse und optimieren sie diese. Drittens: Identifizieren sie die richtigen Werkzeuge und Lösungen sowie deren Anbieter, um die Digitalisierung im nächsten Schritt erfolgreich umzusetzen.



Die Rundum-Beratung der Kunden steht für die IKEA Mitarbeiter an erster Stelle.

© Inter IKEA Systems B.V.

Woran arbeiten IKEA und Vodafone als nächstes?

Zur Strategie für die Weiterentwicklung seines Geschäfts zählt für IKEA Deutschland insbesondere die Eröffnung innerstädtischer Touch Points. Mit One Net Business lassen sich solche neuen Standorte kurzfristig anbinden, zudem unterstützt seine Technologie die dort erforderliche hohe Gerätedichte auf vergleichsweise kleinen Flächen. Auch über solche Lösungen sprechen IKEA und Vodafone intensiv. Desweiteren ist sowohl in den traditionellen Einrichtungshäusern als auch in den innerstädtischen Touch Points ein verstärkter Einsatz von Digital Signage sowie IoT-Lösungen angedacht. Letzteres käme beispielsweise für das Remote-Monitoring von Aufzügen, Rolltreppen oder des Füllstands von Müllpressen in Betracht.

AUF DEN PUNKT: IKEA

IKEA ist eine der bekanntesten Einrichtungsmarken der Welt. IKEA Deutschland betreibt Einrichtungshäuser an 54 Standorten und erzielte im Geschäftsjahr 2020 einen Umsatz von 5,3 Milliarden Euro.

BRANCHE: Einrichtung

MITARBEITER: rund 18 000 Mitarbeiter in Deutschland

VODAFONE-LÖSUNGEN: Vodafone One Net Business

IKEA Deutschland GmbH & Co. KG

Am Wandersmann 2 – 4; 65719 Hofheim-Wallau

www.ikea.de

Mehr Informationen erhalten Sie unter
www.vodafone.de/business oder telefonisch kostenlos
bei Ihrem Vodafone BusinessTeam unter **0 800/172 12 34**
Vodafone GmbH, 40549 Düsseldorf