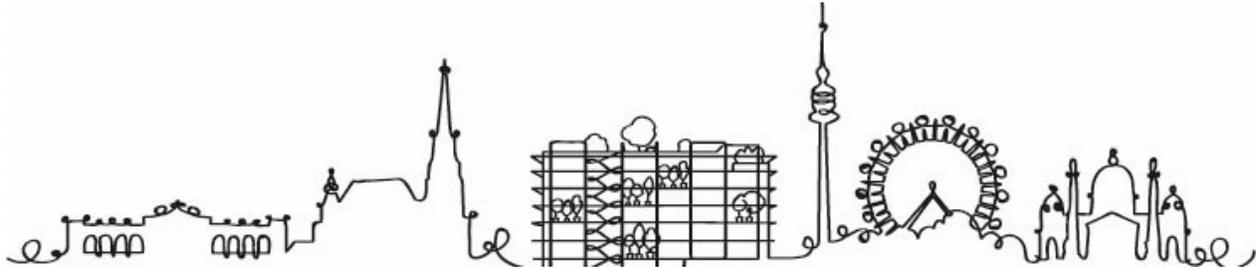


Servicekette & Verantwortungen

IKEA Wien Westbahnhof



Folgende Services bieten wir bei IKEA Wien Westbahnhof an.

- Kleine Artikel zur Sofortmitnahme (Cash&Carry)
- Komplexere Einrichtungslösungen zur Planung / Bestellung (Möbelverkauf)
- IKEA FOOD Restaurant (schwedische Spezialitäten)

Um das Einkaufen für alle Menschen zu ermöglichen **haben wir folgende Servicekette zusätzlich zum regulären Serviceangebote** hinzugefügt.

Das **reguläre Serviceangebot ist im Accessstatement** beschrieben.

Access Statement

In der Verantwortung das Access Statement aktuell zu halten, befindet sich der Customer Experience & Events Manager.

Assistent Shopping

Wir wollen allen Menschen ein vollwertiges Einkaufserlebnis bieten. Hierzu soll die Möglichkeit von Assistent shopping angeboten werden. Momentan werden Routinen erarbeitet und im Accessstatement vermerkt. Verantwortlich für die Durchführung im Markt ist der Customer Experience & Events Manager.

Shoppingtools für Rollstuhlfahrer

Verkaufsmitarbeiter:innen bieten Rollstuhlfahrern aktiv einen speziellen Kundenwagen an. Kundenwägen stehen im Kundenservice bereit. Für die Kundenwägen verantwortlich ist der **Easy Buying Manager**

Informationsdesk

Die Informationen sind auf jedem Level zu finden und sind immer besetzt. Die Mitarbeiter:innen sind zuständig, allen KundInnen Auskünfte und Informationen rund um den Einkauf zu geben.

Die Informationen befinden sich auf jedem Level am gleichen Standort, direkt neben der Rolltreppe. Wird Hilfe oder Unterstützung beim Einkauf benötigt, stehen die Mitarbeiter:innen zur Verfügung und können Kund:innen bei Bedarf an die richtigen Kolleg:innen weiterleiten.

Für die Arbeitsplatzanweisung und Ausbildung der Information ist der Sales Manager verantwortlich.

Verkaufsmitarbeiter

Verkaufsmitarbeiter:innen sind entweder direkt im Planungsstudio oder auf der Verkaufsfläche zu finden.

Die Verkaufsmitarbeiter:innen sind verantwortlich für die Verkaufsflächen bei IKEA. Zu den Hauptaufgaben der Mitarbeiter:innen gehört die Förderung eines einfachen Einkaufserlebnis. Dies beinhaltet unter anderem: die Pflege der Ausstellung, die Beratung der Kund:innen und das Planen von Kundenbestellungen, die Preisauszeichnung, Warenkommunikation und Musterstücke. Die Mitarbeiter:innen sind weiters dafür verantwortlich, die Sicherheit der Kund:innen zu wahren und eine sichere Verkaufsfläche zu bieten. Dies beinhaltet, dass die Notausgänge zu jeder Zeit freigehalten werden, Stolpermöglichkeiten erkannt und entfernt werden, sowie jegliche Verletzungsgefahr für Kund:innen und Kolleg:innen zu erkennen, zu beheben oder zu melden. Ebenso sind diese für die Entfluchtungsroutrinen trainiert.

Im Planungsstudio erhalten alle Kundenunterstützung zum Planen komplexer Einrichtungskombinationen Eine Induktive Höranlage kann vom Kundenservice für die Planungsunterstützung ausgeborgt werden. Es gibt barrierefreie Planungsplätze. Die Bestellung der Möbel erfolgt per Lieferung. Bezahlung per Karte direkt beim Mitarbeiter im Planungsstudio. Verantwortlich für Verkaufsprozess: Sales Manager

Kundenservice/Rückkaufschalter

Der Kundenservice Bereich ist auf dem Level 0. Der Zugang ist ebenerdig möglich mit einer leichten Steigung beim Eingang. Der Kundenservice ist verantwortlich für: Rücknahmen, Ersatzteile und Reklamationen jeglicher Art.

Verantwortlich für Beschwerdemanagement ist der Easy Buying Manager

Kassenbereich

Es gibt auf jeder Ebene Kassenautomaten. Eine Kassa pro Ebene ist immer für Menschen im Rollstuhl unterfahrbar. Unsere Mitarbeiter:innen helfen gerne und sind geschult.

Verantwortlich für die Arbeitsplatzbeschreibung und Ausbildung der Mitarbeiter ist der Cashline Manager

Induktive Höranlangen

Sind auf Level 0 und Level 4 fix verbaut. Ebenso gibt es eine mobile Anlage auf Level 0 zum Ausborgen für die Planungsstudios oder Kundenservice.

Verantwortung: Easybuying Manager

Auditive Liftansagen

In den Liften werden alle Services und Geschosse angesagt.

Verantwortung: Easybuying Manager

Mitarbeiter mit besonderen Sprachkenntnissen

Liste mit Mitarbeitern die ÖGS sprechen, liegt bei allen Information und Kundenservice auf.

Verantwortung: People and Culture Manager

Digitale KIOSK Lösungen entlang der Servicekette

Die Artikelübersicht - UPPTÄCKA Kioske sind alle barrierefrei gestaltet. Eine extra Kippvorrichtung ermöglicht den Bildschirm auch von unten zu bedienen.

Wartezeiten System QMATIC: ist bedienbar für Rollstuhlfahrer

ISAY Kundenfeedbackstation: Eine spezielle „Feedbackstation für Barrierefreies Einkaufen“ unterfahrbar mit Kommunikation auf Level 0 geplant

KASSENAUTOMATEN: auf jeder Ebene gibt es eine unterfahrbare Kasse. Bei allen Kassen wird proaktiv Hilfe durch den Mitarbeiter angeboten.

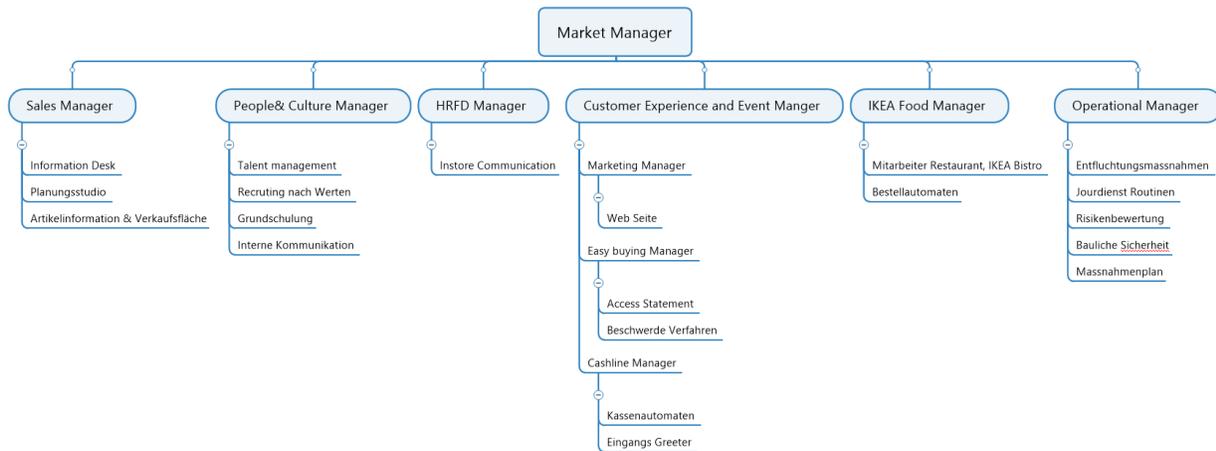
Verantwortung: Easy Buying Manger

Servicekette IKEA Food

Hier kommunizieren wir unterstützte Bestellung und Service (Supported ordering, tragen und abholen von Tablet) im Accessstatement. Die Ausgabehöhe der Speisen, die Bestellung stellt momentan eine Barriere da und wurde im Massnahmenplan aufgenommen. Die Mitarbeiter:innen sind geschult.

Verantwortung: IKEA Food Manager

Verantwortungen entlang der Servicekette



Schlüsseldokumente entlang der Servicekette

Da wir ein Omnichannel Konzept sind, ist die Hauptinformationsquelle die IKEA Westbahnhof Website und die IKEA APP. Die Storekommunikation ist zum Großteil digitalisiert.

Webpage

- Audiofile für Einkäufe bei IKEA Wien Westbahnhof auf Webpage ist geplant

Email

IKEA FAMILY Newsletter

Instore

Tagesaktion, im 2 Sinneprinzip

Auditive Hausdurchsagen und digitale schriftliche Kommunikation

Risikoverfahren

Folgende Risiken wurden entlang der Servicekette definiert und mit Massnahmen versehen.

Risiko	Mitigationsplan	Verantwortlich	Wahrscheinlichkeit	Gewichtung
Brandfall, Evakuierung	<p>Entfluchtung Für Rollstuhlfahrer, Menschen mit Hör- oder Sehbeeinträchtigung,</p> <p><input type="checkbox"/> Es gibt einen Lift, der im Brandfall funktioniert <input type="checkbox"/> Vor diesem Lift gibt es auf jedem Stockwerk einen gesicherten Warteberich (daher ein brandsichere Raum neben dem Feuerwehrlift und der Fluchtstiege befinden und ein erhöhter Frischluftzufuhr gewährleistet ist.) inkl. Notruftaster.</p> <p><input type="checkbox"/> Alle Mitarbeiter:innen müssen unterwiesen werden, damit sie wissen, was sie bei einer Evakuierung mit hilfsbedürftigen Personen zu tun haben</p>	R&C specialist / Operational Manager	****	*****
Brandfall, Evakuierung	Alarmierung von Mitarbeiter:innen mit Behinderung. Führungskraft organisiert individuelle Lösungen.	Führungskraft	****	*****
Sprachbarriere	Was passiert wen wir die Sprache der Kund:innen (inkl ÖGS) nicht sprechen oder momentan kein Mitarbeiter:in mit diesem Talent verfügbar ist.	P&C Manager	****	**
Kiosk kann nicht selbständig bedient werden	Alle Mitarbeiter entlang der Servicekette sind geschult Hilfe zu leisten.	Führungskraft	***	**
Mitarbeiter ist nicht in sichtweite/verfügbar	Der Jourdienst achtet auf Mitarbeiterverfügbarkeit an Schlüssenposition, Gretter, Informationsdesk, Kiosk und informiert den Abteilungsleiter	Jourdienst	****	**
Induktive Höranlage funktioniert nicht	Regelmässige Test, laut Einschulung des Akkustikers	Informationsmitarbeiter	*	*
Lifte funktioniert nicht	Informationsdesk informiert den Jourdienst Bei Teilausfällen können die anderen Lifte umprogrammiert werden. Wenn die gesamte Lifte ausfallen, können Lastenlifte benutzt werden.	Informationsmitarbeiter	***	***
Rolltreppen funktionieren nicht	Alle Menschen fahren Lift, es kommt zu langen Wartezeiten. Mitarbeiter:innen steuern den Kundenflow um.	Informationsmitarbeiter	**	**
Barrierefreiheit am Hauptkundenweg gestört	Mitarbeiter:innen sind angehalten die Hauptkundenwege zu sauber und frei zuhalten.	Verkaufsmitarbeiter	****	***
Barrierefreies WC ist defekt	Kommunikation wir angebracht, dass weitere Toiletten auf anderen Ebenen zu finden ist.	Reinigungsdienst	**	**

Prozessbeschreibung Fehlerverfahren und Beschwerdeverfahren

Um technischen Probleme schnell und effektiv zu beheben, gibt es das Ticket Service (IT Support Now). Bei Beschwerden online/offline ist sowohl Kunden Service, RCMP als auch der Duty Dienst dafür zuständig.

Bei Fehlerverfahren haben wir das interne Service Agreement, wo beschrieben wird wer für was zuständig ist und die Führungskräfte stehen zur Verfügung.