

1. מטרה כללית: הגדלת מעגל הלקוחות ורווחי איקאה ישראל

#	מטרות מדידות	מצב קיים	מצב רצוי	תוך כמה זמן מהפעלת המערכת	עדיפות	הערות
א.	הגדלת פדיון הרשת השנתי בישראל ב-10% כתוצאה מהקמת האתר	1.5 מיליארד	1.65 מיליארד	12 חודשים	1	
ב.	הגדלת אחוז הרווח הגולמי של החברה ב-10% כתוצאה מהקמת האתר	4.5%	14.5%	12 חודשים	1	האתר יאפשר צמצום כ"א במחלקת שירות לקוחות (מידע, ציט אונליין) ונציגים פרונטליים (איתור עצמי של מוצרים)
ד.	שיפור המיצוב החברתי של איקאה בנייני הציבור הישראלי ב-60%	מסקר דעת קהל בישראל: 10% תופסים את התאגיד באור שלילי	6% מהישראלים תופסים את התאגיד באור שלילי (שאלונים)	12 חודשים (הבדיקה תתבצע באמצעות הפצת שאלונים)	2	הבלטת מסרים חברתיים, כגון איכות הסביבה ("חושבים ירוק"), תרומה לקהילה (אימוץ "אקיס") ומתן מלגות. העברת מסרים לגבי נגישות לנכים ולאוכלוסיות מיוחדות.

2. מטרה כללית: שיפור רמת השירות ללקוחות איקאה ישראל

#	מטרות מדידות	מצב קיים	מצב רצוי	תוך כמה זמן מהפעלת המערכת	עדיפות	הערות
א.	צמצום תלונות למנכ"ל איקאה	100 מכתבים בחודש ישירות למנכ"ל לגבי תלונות על המוצרים ועל השירות	עשרה מכתבים בחודש. הקטנת כמות תלונות ביחס לרכישות	חודש	1	באמצעות אפשרות רכישה און ליין ופנייה און ליין לנציג שירות בעת הצורך
ב.	אוטומציה בתהליך חיפוש מוצרים ובפנייה לשירות הלקוחות	לא קיימים תהליכים אוטומטיים-קטלוג מודפס בלבד	4 תהליכים אוטומטיים	חודשיים	1	חיפוש מתקדם, טופס פנייה לנציג שירות, אפשרות לציט אונליין, חישוב עלויות הובלה בהתאם לעיר המגורים
ג.	שיפור חווית הקנייה והרכבת המוצרים	כיום 70% מהלקוחות אינם מרוצים, בשל קשיים והשקעת זמן באיסוף ובהרכבה	85% לקוחות מרוצים מתהליך האיסוף וההרכבה	שנה	1	זכות איתור מוצרים טרם הגעה לסניף, הנחיות מפורטות להרכבה, עם אפשרות להדפסה וערכים מוספים, כגון השאלת גוגנים, ארוחות מוזלות
ד.	טיפול מהיר בפנייה לשירות לקוחות	זמן תגובה ממוצע: 3 ימים	זמן תגובה ממוצע: יום אחד	חודש	2	באמצעות טופס פנייה לנציג ותעדוף הפניות באמצעות דוחות על פניות שבסטאטוס "פתוח"
ה.	צמצום פניות לשירות הלקוחות	10 פניות ביום בממוצע	6 פניות ביום בממוצע	חודש	2	באמצעות מאגר שאלות-תשובות וקבלת מידע ללקוח דרך אתר כמו מלאי, שעות פתיחה וכד'

