

case**history**



KUNDE

Bagel Factory

BRANCHE

Einzelhandel - F&B

WEBSITE

www.bagelfactory.co.uk

ZUCCHETTI-LÖSUNGEN:

TCPOS

EPOS

Die Transformation von Bagel Factory: Steigerung der Effizienz und Kundenzufriedenheit Through TCPOS Automation

Seit ihren bescheidenen Anfängen in einem Londoner Keller im Jahr 1997 hat Bagel Factory ein bemerkenswertes Wachstum erzielt und sich einen Ruf als beliebtes Ziel für frische Bagels, Snacks und hochwertigen Kaffee aufgebaut. Der Aufstieg von Bagel Factory zeichnet sich durch die kluge Wahl erstklassiger Standorte aus. Derzeit verfügt das Unternehmen über ein Netz von über 30 Filialen in ganz Großbritannien. Alle Filialen liegen an stark frequentierten Standorten, sodass sie leicht erreichbar sind; darunter Flughäfen, Einkaufszentren und das Herz von London. Durch diese strategische Platzierung ist die Bagel Factory zu einem festen Bestandteil des Alltags von Reisenden, Einkaufenden und Stadtbewohnern geworden.

KUNDENANFORDERUNGEN

Mit Standorten in ganz Großbritannien hatte Bagel Factory Schwierigkeiten, alle Daten an einem Ort zu bündeln. Sie nutzten ein begrenztes veraltetes POS-System, wodurch die Datensätze ihrer Filialen separat verwaltet wurden und es keinen einheitlichen "Point-of-Truth" gab. Aufgrund der unterschiedlichen Besucherzahlen an den einzelnen Standorten benötigte das Unternehmen ein System, das standortspezifische Werbeaktionen in Übereinstimmung mit den aktuellen, relativen Lagerbeständen durchführen kann. Auch Eigenständigkeit war ein wichtiger Faktor: Ihr bestehendes System erlaubte es ihnen nicht, Preise oder Werbeaktionen selbst zu aktualisieren. Stattdessen mussten sie sich bei jeder kleinen Änderung an ihren POS-Anbieter wenden und so zusätzliche Zeit, Mühe und Geld investieren. Dies ging wöchentlich mit zusätzlicher Zeit für die Verwaltung einher, denn es mussten separate Tabellen für jede Filiale ausgefüllt werden. Ohne ein umfassendes Berichterstattungssystem verbrachten die Mitarbeitenden also viel Zeit mit manuellen Aufgaben.

PROJEKT

Zucchetti UK hat circa 40 TCPOS POS-Systeme in 27 Filialen in ganz Großbritannien implementiert, eine zentrale Plattform zur Kontrolle aller Filialen und eine mobile App, mit der jederzeit auf Berichte in Echtzeit zugegriffen kann - so hat Bagel Factory nun den Überblick aller Daten an einem Ort. Außerdem hat Zucchetti UK eine Treue-App entwickelt, mit der die Kunden Punkte sammeln und Vorbestellungen aufgeben können, bevor sie in die jeweilige Filiale kommen, über die App werden Bestellungen automatisch an die jeweilige Filiale übermittelt. Quittungen und Belege sind integriert, sodass die Leistungen an den jeweiligen Standorten und auch die Kundeninteraktionen jederzeit eingesehen werden können. Dies hat es dem Personal von Bagel Factory ermöglicht, flexibel zu agieren und die Preisgestaltung sowie Werbeaktionen in den einzelnen Filialen auf der Grundlage aktuel-

ler Messdaten anzupassen, um so den Umsatz zu steigern und die Kundenbindung zu erhöhen. Durch Werbeaktionen für Artikel, die sich an einem Standort nicht so gut verkaufen, konnten Warenverluste in den einzelnen Filialen besser gesteuert werden. „Früher wurden die Verkaufsberichte täglich manuell erstellt und es gab eine Tabelle, die alle Einnahmen und sonstigen Daten übermittelte. Jetzt haben wir einen Bericht, der jeden Morgen automatisch verschickt wird. Es geht viel schneller und es ist leicht zu verstehen, wo wir stehen“, sagt **Antonio Ghirarduzzi, Geschäftsführer von Bagel Factory**. Die Kassenvorlagen der Filiale ändern sich im Laufe des Tages, d. h. die Schaltflächen für Menüpunkte und Menüangebote passen sich automatisch an, wenn das Angebot von Frühstück zu Mittagessen wechselt. Zucchetti fügte auch Kassenaufforderungen hinzu, die es dem Personal ermöglicht, Kunden aktuelle Aktionen anzubieten, die das Kundenerlebnis priorisieren und verbessern. Mit der neu eingeführten Zugriffskontrolle, die bestimmte Berechtigungen basierend auf den Rollen der Mitarbeiter zuweist, wird eine verbesserte Kontrolle gewährleistet. Beispielsweise können nur leitende Mitarbeiter Preise und Angebote aktualisieren. „Wir können mehr Änderungen sehr schnell selbst vornehmen: Wenn ich einen neuen Bagel kreiere, hab ich innerhalb von fünf Minuten eine neue Schaltfläche, während wir bei unserem vorherigen POS-Anbieter um Unterstützung bitten mussten.“ sagt **Ghirarduzzi**. TCPOS ermöglicht einen besseren Überblick über den Warenbestand und das Erstellen von Promotionen, die von den Kunden wirklich geschätzt werden. „Das alte System war problematisch, weil ein Großteil unseres Umsatzes aus dem Verkauf von Mahlzeit-Angeboten stammt. Wir wussten nicht, was wir bei den einzelnen Angeboten verkauften. Wenn im Rahmen der Aktion alle den teureren Bagel wählen, müssen wir natürlich den Preis anpassen und unsere Gewinnspanne auch unter dem Gesichtspunkt der Gewinn- und Verlust-Rechnung verstehen.“ sagt **Ghirarduzzi**. Bei aktivierter automati-

scher Benachrichtigung kann außerdem automatisch Nachschub bestellt werden, wenn der Lagerbestand ein bestimmtes Niveau erreicht. Unsere POS-Lösungen ermöglichen eine schnellere Abwicklung, einen verbesserten Kundenservice und ein insgesamt besseres Einkaufserlebnis. Seit 2020 wird das Projekt von Systopia betreut, führender Provider für Gastronomie und Einzelhandel im Vereinigten Königreich, der seit Jahren erfolgreich TCPOS (neben eigenen Softwarelösungen) einsetzt und seit 2020 (seit 2022 als «Zucchetti UK») zur Zucchetti-Gruppe gehört. Zucchetti UK unterstützt die Bagel Factory weiterhin bei der Expansion: 20 weitere POS-Systeme werden bis 2024 in 15 Stores installiert. Die Integration der Zucchetti-Lösungen mit den Zahlungsdienstleistern hat sich als großer Vorteil erwiesen. Früher mussten Mitarbeiter Beträge manuell eingeben, damit Kunden mit Karte bezahlen konnten. Zucchetti stellte eine robuste Cloud-Lösung zur Verfügung, die die Implementierung und Expansion des Unternehmens erleichterte. 2022 startete Zucchetti ein Entwicklungsprojekt zur Implementierung der mobilen Anwendung. Die API der Systopia-Lösung machte diesen Prozess einfach. Die für jede Filiale gewählte Hardware wurde so spezifiziert, dass sie den Anforderungen des Kunden jetzt und in Zukunft gerecht wird.

WARUM ZUCCHETTI?

Antonio Ghirarduzzi

Bagel Factory Geschäftsführer

„Das Berichtssystem zum Datenexport ist das entscheidende - das war zuvor nicht möglich. Ich analysiere jeden Tag das Angebot und die verschiedenen Aktionen. Wir können verschiedene Preisniveaus und Cluster mit nur einem System verwalten. Es hilft den Teams in den Filialen, Transaktionen schneller zu bearbeiten. Wir haben die Möglichkeit zu Online-Verkauf und Lieferung. Es ist ein grundlegendes Instrument für unser Geschäft. Es ist einfach zu benutzen und zu verstehen. Ich würde es auf jeden Fall empfehlen.“