



CLIENT

Bagel Factory

SECTEUR D'ACTIVITÉ

Vente au détail - F&B

SITE INTERNET

www.bagelfactory.co.uk

SOLUTIONS ZUCCHETTI UTILISÉES:

TCPOS

EPOS

Transformation de Bagel Factory: Améliorer l'efficacité et la satisfaction des clients grâce à l'automatisation TCPOS

Après des débuts discrets dans un sous-sol londonien en 1997, Bagel Factory a connu une croissance remarquable et s'est imposé comme un restaurant populaire pour ses bagels frais, ses snacks et son café de qualité. L'ascension de Bagel Factory est due à un choix stratégique d'emplacements: on compte actuellement plus de 30 franchises à travers le Royaume-Uni. Le positionnement stratégique de ces restaurants dans des zones très fréquentées leur permet d'être facilement accessibles à une clientèle diversifiée et active. Ces emplacements couvrent différents d'environnements, y compris des aéroports, des centres commerciaux et le cœur même de Londres. Cet emplacement stratégique a permis à Bagel Factory de devenir une partie intégrante de la routine quotidienne des voyageurs, des acheteurs et des citoyens.

BESOINS DU CLIENT

Avec des restaurants répartis dans tout le Royaume-Uni, Bagel Factory avait du mal à centraliser toutes ses données en un seul endroit. L'entreprise utilisait un système de point de vente obsolète et limité, ce qui signifie que les données des magasins étaient gérées séparément et qu'il n'y avait pas de source unique fiable. En raison de la nature de son activité, Bagel Factory se devait d'être réactive. Compte tenu de la fréquentation variable des restaurants, elle avait besoin d'un système capable de mettre en place des promotions spécifiques à chaque site en fonction des niveaux de stock. Les restaurants avaient également besoin d'un certain niveau d'autonomie - le système existant ne leur permettait pas de mettre à jour eux-mêmes les prix ou les promotions; ils devaient contacter leur fournisseur POS à chaque petit changement, ce qui représentait un investissement supplémentaire en temps, en efforts et en argent. Cela signifiait également qu'ils consacraient chaque semaine du temps supplémentaire à l'administration, en remplissant des fichiers Excel propres à chaque magasin. En l'absence d'un système de reporting complet, les heures de travail du personnel étaient consacrées à des tâches manuelles plutôt qu'à des tâches à valeur ajoutée susceptibles d'améliorer l'expérience des clients.

PROJET RÉALISÉ

Avec TCPOS, qui fournit près de 40 systèmes EPOS pour 27 restaurants à travers le Royaume-Uni et une plateforme centrale qui supervise tous les restaurants, Bagel Factory peut désormais superviser toutes les données en un seul endroit. Mieux encore, Zucchetti UK a fourni une application qui lui permet d'accéder à des rapports en temps réel depuis n'importe quel endroit, ainsi qu'une application de fidélisation permettant aux clients de gagner des points ou de précommander avant d'arriver au restaurant de leur choix. Nous avons intégré un nouveau système de caisse permettant à un client qui commande sur l'application de voir sa commande envoyée automatiquement au restaurant - elle est ensuite imprimée et préparée pour le retrait. Les reçus et les rapports sont tous intégrés afin que le client

puisse voir les performances de l'ensemble de son activité et comprendre comment les clients interagissent avec la technologie fournie. Cela a permis au personnel de Bagel Factory de gagner en agilité, en adaptant les prix et les promotions par restaurant en fonction d'indicateurs actualisés afin d'augmenter les ventes et de fidéliser la clientèle. L'organisation de promotions sur les articles qui ne se vendent pas bien dans un site donné a permis de mieux gérer les niveaux de pertes dans chaque restaurant. Grâce à Zucchetti, Bagel Factory peut consacrer son temps à des choses importantes. « Auparavant, une personne s'occupait chaque jour du rapport sur les ventes - une feuille de calcul permettait d'envoyer tous les reçus, toutes les données... Aujourd'hui, un rapport est envoyé automatiquement tous les matins. C'est beaucoup plus rapide et cela nous permet de facilement faire un point sur la situation », déclare **M. Antonio Ghirarduzzi, directeur général de Bagel Factory**. Les modèles de caisse de chaque magasin changent tout au long de la journée, ce qui signifie que les boutons liés aux articles de menu et aux offres de repas s'adaptent automatiquement lorsqu'on passe du petit déjeuner au déjeuner. Zucchetti a également ajouté des messages d'aide à la caisse pour que le personnel puisse proposer aux clients les promotions en cours, afin de donner la priorité à l'expérience du consommateur et de l'améliorer. Zucchetti a mis en place un contrôle d'accès, en attribuant certaines autorisations en fonction des rôles des employés, ce qui a permis d'accroître le contrôle, par exemple en autorisant uniquement le personnel cadre à mettre à jour les prix et les promotions. « Nous pouvons apporter des modifications nous-mêmes très rapidement - si nous créons un nouveau bagel, je peux ajouter un nouveau bouton en 5 minutes, alors qu'auparavant, nous devions demander de l'aide à l'ancien fournisseur POS », poursuit **M. Ghirarduzzi**. TCPOS permet à Bagel Factory d'obtenir des informations en temps réel, ce qui permet de mieux contrôler les stocks et de mettre en place des promotions que les clients apprécient vraiment, tout en gardant un œil sur les

bénéfices. « L'ancien système posait problème parce qu'une grande partie de notre chiffre d'affaires provient des offres de repas - nous ne savions pas ce que nous vendions dans chaque offre de repas. Si, dans une offre de repas, chaque personne prend le bagel le plus cher, nous devons évidemment adapter le prix et comprendre notre marge du point de vue du bilan financier », explique **M. Ghirarduzzi**. Grâce à la gestion des stocks via TCPOS de Zucchetti, Bagel Factory a une meilleure visibilité sur les commandes à faire pour chaque restaurant. Lorsque les alertes automatiques sont activées, les produits peuvent être commandés automatiquement dès que les stocks atteignent un niveau prédéterminé. Nos solutions POS permettent un traitement plus rapide, un meilleur service à la clientèle et une meilleure expérience globale. À partir de 2020, Systopia, maintenant Zucchetti UK, a suivi et développé le projet TCPOS avec Bagel Factory, installant 20 systèmes EPOS dans 15 nouveaux magasins en 2024. L'intégration des solutions Zucchetti avec les fournisseurs de services de paiement a grandement simplifié le processus, éliminant le besoin d'entrer manuellement les montants. En 2022, Zucchetti a lancé un projet pour implémenter l'application mobile de Bagel Factory, facilité par les API de Systopia. Le matériel pour chaque magasin a été personnalisé pour répondre aux besoins actuels et futurs du client.

POURQUOI ZUCCHETTI?

M. Antonio Ghirarduzzi

Directeur général de Bagel Factory

« Le système de rapport qui nous permet d'exporter les données est l'élément clé... Nous ne pouvions pas le faire auparavant. Je fais une analyse quotidienne des produits et des différentes promotions ; nous pouvons gérer différents niveaux de prix et de groupes au sein d'un seul système. Il permet à l'équipe présente en magasin de traiter les transactions plus rapidement qu'auparavant. Il offre aussi la possibilité d'effectuer des ventes en ligne et des livraisons. C'est un outil fondamental pour notre activité. Il est facile à utiliser et à comprendre... je le recommanderais sans hésiter. »