

KUNDENREFERENZ

**KAFFEE WIRD
DIGITAL****Bestellungen per App direkt ans Café****SERVICES**

- End User/Workplace
- Technology Sourcing
- IT Strategy & Advisory Services
- Transformation Services
- Mobility Transformation

TECHNOLOGIE

- Flytech K775 Kitchen Display Screens
- Drucker von Star und einzelhandels-spezifische Peripheriegeräte und Kabel

ANWENDERERFAHRUNGEN

- Verbesserte Agilität und Mobilität
- Maximale Effizienz
- Verbesserter Zugang zu Informationen

GESCHÄFTSAUSWIRKUNGEN

- Beschleunigung von Innovation
- Förderung von geschäftlicher Agilität
- Stärkung des Wettbewerbsvorteils
- Bereicherung der Kundenerfahrung
- Verbesserung der Produktivität
- Verringerung der Kosten
- Unterstützung der Digitalisierung

ZIEL

Costa Coffee war auf der Suche nach einer Lösung zur „Digitalisierung“ von über 400 Filialen mithilfe von Küchenmonitoren (KDS = Kitchen Display Screen), um Bestellungen von Kaffeegetränken per Costa-App zu ermöglichen. Ziel war der Einsatz einer geeigneten Technologie, um in erster Linie die Kundenbindung zu erhöhen und das Kundenerlebnis zu bereichern. Gleichzeitig wollte Costa Coffee seinen Ruf als führender Anwender von Technologien festigen und seine Umsätze steigern. Die Lösung sollte darüber hinaus kostengünstig sein.

LÖSUNG

Das Projektteam von Costa Coffee beauftragte Computacenter damit, den Markt für KDS zu sondieren und Alternativen bereitzustellen, die das gewünschte Leistungsvermögen bieten und gleichzeitig kostengünstig sein würden. Computacenter erreichte dies durch die Vorführung von KDS-Monitoren unterschiedlicher Hersteller, die jeweils mit der entsprechend angepassten App arbeiteten. Als Lösung wurde schließlich der KDS-Monitor Flytech K775 gewählt, der speziell nach Vorgaben von Costa Coffee angepasst wurde und eine schnelle Integration mit den in den Filialen vorhandenen Systemen versprach.

ERGEBNIS

Die Aufgabe von Bestellungen per App ist inzwischen in über 500 Cafés von Costa Coffee in Großbritannien möglich – 100 Filialen mehr als ursprünglich geplant. Mithilfe der Costa Coffee App können Kunden nun direkt per Smartphone oder Tablet Bestellungen in einem Café von Costa Coffee in der Nähe aufgeben, bezahlen und im Café abholen. Dies ist durch Verknüpfung der App mit dem unternehmenseigenen E-Commerce-System möglich, das die Bestellungen direkt an die KDS-Monitore übermittelt.

Mit Einführung des neuen, kostengünstigen Systems hat Costa Coffee seine kundenbezogenen Ziele erreicht und dabei eine deutliche Umsatzsteigerung erzielt.



Für die künftige Kundenbeziehung ist es entscheidend, dass wir Kunden erreichen und über neue Wege an uns binden. Durch die Umsetzung der maßgeschneiderten technischen Lösung werden die Wünsche unserer Kunden erfüllt.

Peter Harvey, Senior IT Programme Manager, Costa Coffee



ZIEL

Stärkung der Kundenbindung, Einsatz neuer Technologien und Steigerung des Umsatzes

Vorrangiges Ziel von Costa Coffee ist es, weltweit die Nummer eins unter den Kaffeehausketten zu werden, und dies soll mit einer individuellen Note erreicht werden. Die Vorbestellung in den Cafés von Costa Coffee über eine App, sodass die bestellten Getränke und Speisen bereits bei Ankunft des Kunden im Café bereitstehen, entsprach dieser Vision perfekt.

Peter Harvey, Senior IT Programme Manager bei Costa: „Kunden haben ganz individuelle Wünsche und Bedürfnisse, wenn sie zu uns ins Café kommen. Diese Anforderungen müssen wir daher unbedingt berücksichtigen und erfüllen.“

Um die Vision von Vorbestellungen in die Realität umzusetzen, mussten in über 400 Filialen entsprechende Küchenmonitore (Kitchen Display Screens, KDS) eingeführt werden. Die Bestellungen über die Costa Coffee App würden je nach der vom Kunden vorgegebenen Servicezeit an die KDS-Monitore weitergeleitet.

Deshalb benötigte Costa Coffee eine geeignete Technologie mit dem gewünschten Leistungsvermögen, sodass die neue Lösung zu vertretbaren Kosten bereitgestellt werden konnte und zur Umsatzsteigerung beitrug.

LÖSUNG

Innovationen in den Cafés

Im Bereich der Küchenmonitore (KDS) und der damit verknüpften Technologien hatte Costa Coffee bereits einige Erfahrungen im Markt, allerdings musste eine kostengünstige Lösung erst noch gefunden werden. Damit die Umsetzung der passenden Lösung mit dem gewünschten Leistungsvermögen bei günstigen Kosten gewährleistet war, wandte sich Costa Coffee an Computacenter. Der Auftrag beinhaltete eine Analyse des Markts, die Erstellung einer Marktübersicht und den Vorschlag realistischer, kostengünstiger Alternativen.

Wie Peter Harvey erläutert: „Bei der Wahl des richtigen KDS-Monitors, der die technischen und operativen Voraussetzungen erfüllt, sind sehr viele Aspekte zu berücksichtigen. Deshalb wollten wir mit einem Partner zusammenarbeiten, der unsere Bedürfnisse im Blick hat, Vorschläge für potenzielle Lösungen macht und die erforderlichen Branchenkenntnisse mitbringt, um uns bei der Entscheidung zu unterstützen.“

Computacenter lud Costa Coffee in das Customer Experience Center in Hatfield ein, wo die Computacenter Workplace-Spezialisten die Technologien vorführten, deren Einsatz Costa Coffee in Erwägung zog. Dadurch bekam das Unternehmen in einem angemessen repräsentativen Rahmen eine praktische Übersicht über die auf dem Markt erhältlichen Optionen.

Bei der Vorführung arbeitete Computacenter mit Scala zusammen, um eine maßgeschneiderte Version der Bestell-App von Costa Coffee (die sich noch immer in der Entwicklung befand) zu entwickeln, und stellte diese dann auf großen Displays vor. Der Output wurde auf unterschiedlichen Geräten gezeigt, darunter KDS-Monitore von Box, Elo, iiyama und Zebra.

COSTA COFFEE

Costa Coffee mit Stammsitz in Dunstable, Bedfordshire (England), ist die zweitgrößte Kaffeehauskette der Welt und die größte in Großbritannien. Die Gründerfamilie Costa etablierte das Unternehmen 1971 in London zunächst als Großhandel für Röstkaffee, um Catering-Betriebe und italienische Cafés zu beliefern.

Das Unternehmen wurde 1995 von Whitbread übernommen und umfasst inzwischen 3.401 Filialen in 31 Ländern, in denen 18.000 Mitarbeiter beschäftigt sind. Es hat 2.121 Cafés in Großbritannien, über 6.000 SB-Stellen unter dem Label Costa Express sowie weitere 1.280 Filialen im Ausland.

Die riesige Holding Coca-Cola Company übernahm das Unternehmen im Januar 2019 und sicherte sich damit eine starke Kaffeemarke in Teilen Europas, im Asiatisch-Pazifischen Raum, im Nahen Osten und in Afrika.

Anhand multifunktionaler Handhelds von Box, Honeywell, Poindus und Zebra, die die iPhones und Tablets der Kunden von Costa Coffee repräsentierten, demonstrierte Computacenter die Bestellungen. Die Vorführung war ein großer Erfolg, denn sie ermöglichte Costa Coffee die Wahl von Flytech K775 von Box als KDS-Monitor, der die Anforderungen in Bezug auf das Leistungsvermögen am besten erfüllte.

Peter Harvey: „Die Möglichkeit, gemeinsam mit unserem internen Kunden unterschiedliche Lösungen an einem Ort zu prüfen, war die Voraussetzung, um rasch zur richtigen Entscheidung zu kommen.“

Computacenter nutzte die Kostenvorteile, die seine Partnerschaft mit Box bot, um die Preisvorgaben einzuhalten. Die Flytech-Geräte von Box wurden anschließend nach den Vorgaben von Costa Coffee konfiguriert: Durch Konnektivitätsports wurden die Geräte zukunftssicher, sodass eine schnelle Installation auf den bei Costa Coffee verwendeten POS-Geräten sowie eine Einbindung ins WAN möglich waren und das Risiko einer langwierigen künftigen Bereitstellung verringert wurde.

Die KDS-Monitore befinden sich an der Theke, sodass Baristas sie im Blick behalten können. Sobald Bestellungen über die App eingehen, werden sie sofort auf den KDS-Monitoren angezeigt und ein siebenminütiger Countdown beginnt. Bestellungen wechseln während des Countdowns die Farbe, sodass die Baristas die Getränke rechtzeitig zubereiten können und diese bei Ankunft des Kunden im Café bereitstehen.

Schließlich entwickelte Computacenter noch ein KDS-Bundle für Costa Coffee, einschließlich Peripheriegeräten wie Star-Drucker, Ständer und Kabel. Damit kann Costa Coffee nun ein Komplettpaket für alle künftigen Filialen erwerben, in denen dieses Bundle bereitgestellt wird.

ERGEBNIS

Bereicherung der Kundenerfahrung durch individuelle und digitale Servicequalität

Im Rahmen eines 12-monatigen Projekts lieferte Computacenter 500 KDS-Monitore an 500 Cafés von Costa Coffee, in denen Kunden nun mithilfe der Costa Coffee App Bestellungen per Smartphone aufgeben können. In der Regel verwenden sie hierfür iPhones, Tablets oder Android-Geräte. So lange sie Zugriff auf 3G, 4G oder ein WLAN haben, müssen sie nicht erst ins Café kommen, um eine Bestellung aufzugeben. Es genügt, wenn sie zur vorgegebenen Zeit auftauchen und die zubereiteten Getränke in Empfang nehmen.

Kommentar eines zufriedenen Kunden: „Die Bestellung per App hat prima geklappt. Ich bekam meinen Kaffee sehr schnell.“ Ein anderer Kunde pflichtete ihm bei: „Ich bestelle immer im Voraus. Dann sind meine Getränke schon fertig, wenn ich ins Café komme.“ Ein dritter Kunde beschreibt einen weiteren Vorteil: „Habe Kaffee über die App bestellt – schnell, einfach und stressfrei – und musste mich dafür nicht anstellen!“

Costa Coffee hat nun eine Lösung, mit der die App reibungslos in die E-Commerce-Plattform und die neuen KDS-Monitore integriert wird. Somit ist die gewünschte Bestellung per App möglich – in 100 Cafés mehr, als ursprünglich geplant.

Costa Coffee war angesichts der Ergebnisse begeistert. Peter Harvey: „Für die künftige Kundenbeziehung ist es entscheidend, dass wir Kunden erreichen, sie über neue Wege an uns binden und ihre Kundenerfahrung bereichern. Durch die Umsetzung dieser maßgeschneiderten technischen Lösung und natürlich unsere fantastischen Baristas werden die Wünsche unserer Kunden erfüllt.“

Durch die Wahl von Flytech K775 bleiben die Betriebskosten möglichst niedrig. Dies liegt daran, dass die unempfindlichen Monitore keine beweglichen Teile haben und ihre Ausfallraten außergewöhnlich niedrig sind. Das neue System hat auch ein weiteres Ziel erreicht, indem es zu einer deutlichen Umsatzsteigerung bei Costa Coffee geführt hat.

Durch die Zusammenarbeit mit Computacenter bei der Einführung innovativer Technologien für den Einzelhandel hat Costa Coffee das Kundenerlebnis weiter bereichert und seine Position als beliebteste Kaffeehauskette in Großbritannien gefestigt.



Wir wollten mit einem Partner zusammenarbeiten, der unsere technischen und operativen Bedürfnisse versteht, aber auch die erforderlichen Branchenkenntnisse mitbringt, um uns bei der Entscheidung zu unterstützen.

Peter Harvey, Senior IT Programme Manager, Costa Coffee



WEITERE INFORMATIONEN

Weitere Informationen über unsere Enterprise Services und weitere Kundenberichte finden Sie auf www.computacenter.com/de