

TÉMOIGNAGE CLIENT

LE CAFÉ À L'ÈRE NUMÉRIQUE



Passation des commandes de café via l'appli, directement en magasin

SERVICES

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

EXPÉRIENCE UTILISATEUR

- Optimisation de l'agilité et de la mobilité
- Maximisation de l'efficacité
- Amélioration de l'accès aux informations

IMPACT SUR L'ENTREPRISE

- Accélération de l'innovation
- Renforcement de l'agilité
- Consolidation de l'avantage concurrentiel
- Enrichissement de l'expérience client
- Amélioration de la productivité
- Réduction des coûts
- Support de la transformation digitale

OBJECTIF

Costa Coffee souhaitait faire passer plus de 400 de ses magasins à « l'ère numérique » en déployant des « Kitchen Display Screens » [KDS ou écrans d'affichage en cuisine] capables d'enregistrer les commandes passées depuis l'appli Costa Coffee. Le but de cette démarche était de déployer une technologie permettant d'accroître l'engagement des clients et d'enrichir leur expérience, mais aussi de maintenir Costa Coffee à la pointe de la technologie et de dynamiser ses ventes. La solution devait également être rentable.

SOLUTION

Computacenter a été engagé par l'équipe de projet de Costa Coffee pour étudier le marché des KDS et proposer des solutions offrant les capacités souhaitées tout en restant économiques. Pour ce faire, Computacenter a présenté une gamme de solutions KDS proposées par différents fournisseurs, toutes synchronisées avec une appli spécialement adaptée. La solution retenue fut le système Flytech K775 KDS, qui a été spécialement modifié à la demande de Costa Coffee pour permettre une interaction rapide avec leurs systèmes en magasin.

RÉSULTAT

Il est désormais possible de passer commande depuis un appareil mobile dans plus de 500 magasins Costa Coffee du pays, soit cent de plus que l'objectif initial. Via l'appli Costa Coffee, les clients peuvent désormais passer et régler leur commande Costa Coffee directement depuis leur téléphone ou leur tablette, puis récupérer leur commande en magasin. Tout cela grâce à un lien intégré au système d'e-commerce de Costa Coffee, qui redirige les commandes vers les nouveaux écrans d'affichage en cuisine.

Grâce à ce nouveau système économique, Costa Coffee a atteint ses objectifs en matière de service client, tout en enregistrant une progression notable de ses ventes.



Pour renforcer notre relation avec les clients, nous devons impérativement les atteindre et leur permettre d'interagir avec nous d'une nouvelle manière. Cette solution technique personnalisée répond parfaitement aux attentes de nos clients.

Peter Harvey,
Directeur des programmes
informatiques,
Costa Coffee



OBJECTIF

Renforcer l'engagement des clients, rester à la pointe de la technologie et dynamiser les ventes

Le principal objectif de Costa Coffee est de devenir la première chaîne de cafés au monde, et d'atteindre cet objectif avec une touche personnelle. Permettre aux clients de précommander leurs boissons via l'appli Costa Coffee, afin qu'elles soient prêtes à emporter lorsqu'ils arrivent au magasin, s'alignait ainsi parfaitement avec les objectifs de Costa.

Comme l'explique Peter Harvey, Directeur des programmes informatiques chez Costa : « Chaque client est unique et a ses propres attentes lorsqu'il vient chez nous. Nous devons donc impérativement prendre en compte ses exigences et les satisfaire. »

Pour concrétiser cette vision axée sur la précommande, Costa Coffee avait besoin de déployer des KDS [écrans d'affichage en cuisine] appropriés dans plus de 400 magasins. Les commandes passées via l'appli Costa Coffee devaient être acheminées aux KDS en un temps de service prédéfini pour le client.

L'objectif était donc de déployer la technologie adaptée pour obtenir les capacités souhaitées, tout en s'assurant que la nouvelle solution choisie reste acceptable en termes de coûts et performante en termes de ventes.

SOLUTION

L'innovation en magasin

Costa Coffee possédait déjà une certaine expérience dans le domaine des KDS et des technologies associées, mais n'avait pas encore trouvé de solution économique. Costa Coffee a donc demandé à Computacenter de l'aider à sélectionner une solution adéquate en termes de coût et de capacité. La mission de Computacenter était de comprendre les besoins de Costa, d'étudier le marché et de proposer des options viables, mais économiques.

Comme le souligne Peter Harvey : « Il y avait énormément de facteurs à prendre en compte pour choisir les KDS les plus adaptés à nos besoins technologiques et opérationnels. Il nous fallait un partenaire qui comprenne nos besoins et nous propose plusieurs solutions potentielles, mais qui ait aussi une bonne connaissance du secteur pour nous aider à prendre la bonne décision. »

En réponse à cette demande, Computacenter a invité une délégation de Costa Coffee à son Centre d'Expérience Client de Hatfield, où ces derniers ont assisté à une présentation comparative animée par les spécialistes Workplace de Computacenter. Il s'agissait en réalité d'une démonstration basée sur le type de technologies que Costa Coffee cherchait à exploiter, le but étant de fournir à l'entreprise une vue d'ensemble pratique des options disponibles sur le marché dans un environnement représentatif.

Pour élaborer cette démonstration, Computacenter a travaillé en partenariat avec Scala pour créer une version sur mesure de l'appli de commande de café de Costa [encore en développement], qui a ensuite été lancée sur des appareils numériques. Le résultat était affiché sur de multiples périphériques, notamment des KDS fabriqués par Box, Elo, iiyama et Zebra.



Nous avons besoin d'un partenaire qui comprenne nos besoins technologiques et opérationnels, mais qui ait aussi une bonne connaissance du secteur pour nous aider à prendre la bonne décision.

Peter Harvey,
Directeur des programmes
informatiques,
Costa Coffee



Pour présenter la fonctionnalité de prise des commandes, Computacenter a également utilisé des appareils portatifs multifonction fabriqués par Box, Honeywell, Poindus et Zebra, sensés représenter les iPhones et les tablettes des clients de Costa Coffee. Cette démonstration très réussie a permis à Costa Coffee de sélectionner les KDS Flytech K775 de Box comme étant les mieux adaptés à ses besoins.

Selon Peter Harvey : « Le fait de pouvoir étudier les différentes solutions dans un environnement unique, avec notre client interne, a été déterminant pour nous permettre de prendre la bonne décision rapidement. »

En termes de coûts, Computacenter s'est appuyé sur son partenariat de confiance avec Box pour négocier les prix à la baisse. Les appareils Flytech de Box ont ensuite été configurés sur mesure : ils sont évolutifs, avec des ports de connexion intégrés permettant une installation rapide sur les terminaux PDV et WAN déjà présents dans les magasins Costa Coffee, afin d'éviter de futurs déploiements longs et fastidieux.

D'un point de vue opérationnel, le KDS est posé sur le comptoir, face au barista. Lorsque les commandes passées par les clients via l'appli arrivent, elles sont immédiatement affichées sur le KDS, avec un compte à rebours de 7 minutes. La commande change de couleur à mesure que le compte à rebours défile, ce qui permet au barista de préparer la boisson en fonction de l'heure d'arrivée du client au magasin.

Enfin, Computacenter a mis au point un pack KDS pour Costa Coffee, comprenant des périphériques tels que des imprimantes Star, des mâts et des éléments de câblage. Cela permet désormais à l'équipe Approvisionnement de Costa Coffee d'acheter une solution « prête à l'emploi » approuvée pour tous les futurs magasins dans lesquels le pack sera déployé.

RÉSULTAT

Enrichir l'expérience client grâce à l'excellence du service personnel et numérique

Sur une période de 12 mois, Computacenter a livré 500 KDS à 500 magasins Costa Coffee. Les clients peuvent désormais utiliser leur appli Costa Coffee pour passer et régler une commande dans ces magasins. Généralement, les clients passent leur commande depuis leur téléphone, leur tablette ou leur appareil Android. Cela signifie que, du moment qu'ils ont accès à une connexion 3G, 4G ou Wifi, ils n'ont plus besoin de se rendre au magasin pour passer commande. Il leur suffit d'arriver au magasin à l'heure indiquée pour récupérer leurs boissons, qui sont prêtes lorsqu'ils arrivent.

Comme l'explique un client satisfait : « Le processus de commande via l'appli est parfait. On m'a servi ma boisson très rapidement. » Et un autre client d'approuver : « Je commande toujours à l'avance. Mes boissons sont toujours prêtes quand j'arrive. » Un troisième client satisfait y trouve même un avantage supplémentaire : « J'ai commandé un café en utilisant l'appli. C'était rapide, facile et sans stress. Et plus besoin de faire la queue ! »

Le résultat pour Costa Coffee : son appli fonctionne aujourd'hui en parfaite harmonie avec sa plateforme de e-commerce et ses nouveaux KDS. L'entreprise bénéficie désormais du service de commande en ligne qu'elle recherchait, et ce dans 100 magasins de plus que ce qui était prévu au départ.

Costa Coffee est ravi des résultats. Comme le souligne Peter Harvey : « Pour renforcer notre relation avec les clients, nous devons impérativement les atteindre et leur permettre d'interagir avec nous de manières nouvelles, tout en enrichissant leur expérience. Cette solution technique personnalisée, combinée à nos excellents baristas, répond parfaitement aux attentes de nos clients. »

L'adoption des KDS Flytech K775 a permis de réduire au maximum le coût de propriété. En effet, comme ces appareils robustes ne comportent aucune pièce mobile, ils ne tombent pratiquement jamais en panne. Le nouveau système a également permis d'atteindre un autre des objectifs de Costa Coffee : une progression notable de ses ventes.

Le résultat final de cette collaboration avec Computacenter pour le déploiement d'une technologie de pointe en magasin est que Costa Coffee a enrichi encore davantage l'expérience client en magasin, ce qui va aider l'enseigne à rester la chaîne de cafés la plus appréciée du Royaume-Uni.

À PROPOS DE COSTA COFFEE

Costa Coffee est la deuxième chaîne de cafés au monde, et la première au Royaume-Uni. Le siège de la société se trouve à Dunstable, dans le Bedfordshire. L'entreprise a été créée à Londres en 1971 par la famille Costa. Au départ, il s'agissait d'un commerce de gros qui livrait du café torréfié aux restaurateurs et aux cafés italiens spécialisés.

Rachetée par Whitbread en 1995, la société Costa Coffee possède aujourd'hui 3 401 magasins répartis dans 31 pays, et emploie plus de 18 000 personnes. Costa Coffee possède 2 121 restaurants au Royaume-Uni, plus de 6 000 points de vente en self-service Costa Express et 1 280 points de vente supplémentaires à l'étranger.

En janvier 2019, l'entreprise a été rachetée par The Coca-Cola Company, ce qui a permis au géant américain d'acquérir une plateforme solide dans le secteur du café en Europe, en Asie-Pacifique, au Moyen-Orient et en Afrique.

PLUS D'INFORMATIONS

Pour en savoir plus sur nos services d'entreprise et lire d'autres études de cas clients, rendez-vous sur www.computacenter.com
