



case**history**



CLIENTE

**Bagel Factory**

SETTORE MERCEOLOGICO

**Vendite al dettaglio - Cibo e bevande**

SITO INTERNET

**[www.bagelfactory.co.uk](http://www.bagelfactory.co.uk)**

**SOLUZIONI ZUCCHETTI IN USO:**

**TCPOS**

**EPOS**

## La trasformazione digitale di Bagel Factory: sistema efficiente e clienti soddisfatti grazie all'automazione TCPOS!

Dai suoi modesti inizi in un seminterrato a Londra nel 1997, Bagel Factory ha compiuto un notevole percorso di crescita, affermandosi come un rinomato punto di ristoro apprezzato per i suoi bagel freschi, gustosi snack e caffè di qualità. L'ascesa di Bagel Factory si è consolidata attraverso una scelta attenta e strategica delle sue sedi: attualmente se ne contano oltre 30 in tutto il Regno Unito. Tutti i negozi sono strategicamente ubicati in aree molto popolari e frequentate e sono quindi facilmente accessibili a una clientela variegata e dinamica. Le location scelte abbracciano ambienti diversi, da aeroporti a centri commerciali, fino al vivace cuore di Londra. Questo posizionamento strategico ha permesso a Bagel Factory di diventare parte integrante della routine quotidiana di viaggiatori, persone che si recano a fare shopping e residenti della città.

### ESIGENZA DEL CLIENTE

A causa della distribuzione dei propri negozi in tutto il Regno Unito, Bagel Factory riscontrava difficoltà nel consolidare tutti i dati in maniera centralizzata. Utilizzava un sistema POS obsoleto e limitato: l'insieme dei dati dei propri negozi era gestito separatamente e mancava quindi un'unica fonte di dati certi e verificati. Data la natura dell'attività, Bagel Factory doveva essere reattiva. A fronte dell'affluenza di clientela molto diversificata nei suoi negozi, necessitava di un sistema che potesse implementare promozioni specifiche per ciascun negozio compatibili con la disponibilità effettiva delle scorte in magazzino. Inoltre, occorreva introdurre un certo livello di autosufficienza: il sistema in uso non permetteva ai singoli negozi di aggiornare autonomamente prezzi e promozioni. I gestori locali dovevano contattare il proprio fornitore di sistemi di cassa ogni qualvolta fosse necessario apportare anche una sola piccola modifica, con conseguente dispendio di tempo, impegno e denaro. Ciò comportava anche la necessità di dedicare più tempo all'amministrazione ogni settimana, compilando fogli di calcolo separati per ciascun negozio. In mancanza di un sistema di reporting completo, le ore di lavoro del personale venivano destinate ad attività manuali anziché ad attività a valore aggiunto mirate a migliorare l'esperienza del cliente.

### PROGETTO REALIZZATO

Grazie a TCPOS, che fornisce quasi 40 sistemi EPOS a 27 negozi in tutto il Regno Unito nonché una piattaforma centrale che supervisiona tutti i negozi, Bagel Factory può ora controllare tutti i dati in un'unica sede. Non solo: Zucchetti UK ha fornito un'app che consente a Bagel Factory di accedere al reporting in tempo reale anche fuori dalla sede, nonché un'ulteriore app fedeltà che consente ai clienti di guadagnare punti o preordinare prima di recarsi in negozio. Zucchetti ha integrato un nuovo sistema di cassa che prevede la trasmissione automatica al negozio prescelto dell'ordine effettuato tramite app: l'ordine viene quindi stampato nel negozio e preparato

per il ritiro. Le ricevute e il reporting sono tutti integrati affinché il cliente possa vedere le prestazioni dell'intero esercizio e capire come i clienti interagiscono con la tecnologia fornita. Ciò ha consentito al personale di Bagel Factory di essere agile, adattando prezzi e promozioni per ciascun negozio sulla base di parametri aggiornati e quindi aumentare le vendite e la fidelizzazione dei clienti. Inoltre, le promozioni sugli articoli poco venduti in un negozio consentono di gestire meglio anche gli sprechi. Grazie a Zucchetti, Bagel Factory può ora dedicare il proprio tempo ad attività più importanti. "Prima, avevamo una persona che si occupava ogni giorno del reporting delle vendite: utilizzavamo un foglio di calcolo che trasmetteva tutte le entrate, tutti i dati, etc. Ora abbiamo un report unico che viene trasmesso automaticamente ogni mattina. È un sistema molto più veloce che ci consente di capire come stiamo andando", afferma **Antonio Ghirarduzzi, amministratore delegato di Bagel Factory**. Il layout di cassa per ogni negozio cambiano nel corso della giornata: i tasti per le voci del menu e le offerte speciali sui pasti si adattano automaticamente quando il momento della colazione diventa quello del pranzo. Zucchetti ha inoltre aggiunto istruzioni di cassa che permettono al personale di offrire ai clienti promozioni che mettano l'esperienza del consumatore in primo piano, migliorandone l'efficienza. Zucchetti ha implementato il controllo degli accessi, assegnando determinati permessi in base ai ruoli dei dipendenti, e garantendo un maggiore controllo, per esempio consentendo solo al personale con maggiore anzianità di aggiornare prezzi e promozioni. "Ora possiamo apportare più modifiche molto rapidamente e in completa autonomia: se creiamo un nuovo bagel, possiamo aggiungere un nuovo tasto in cinque minuti, invece di dover chiedere supporto al precedente fornitore POS", ha aggiunto **il Sig. Ghirarduzzi**. Grazie a TCPOS, Bagel Factory può ottenere informazioni dettagliate in tempo reale, avendo quindi un miglior controllo degli stock, nonché effettuare promozioni che i clienti apprezzano davvero, con un occhio sempre al

fatturato. "Il vecchio sistema creava problemi perché gran parte delle nostre vendite derivano dalle offerte speciali sui pasti: non sapevamo cosa stavamo vendendo con ciascuna offerta. Se, all'interno di un'offerta speciale, tutti scelgono il bagel più costoso, ovviamente dobbiamo adattare il prezzo e comprendere anche quale sia il nostro margine dal punto di vista finanziario dei profitti e delle perdite", **afferma il signor Ghirarduzzi**. La gestione dell'inventario tramite TCPOS di Zucchetti permette a Bagel Factory di comprendere meglio ciò che occorre ordinare per ciascun negozio. Grazie all'attivazione di avvisi automatici, le forniture possono essere ordinate automaticamente quando gli stock raggiungono un livello predeterminato. Le nostre soluzioni POS consentono un'elaborazione più rapida, un servizio clienti più efficace e un'esperienza complessiva migliore. Dal 2020, Systopia, ora Zucchetti UK, ha seguito e ampliato il progetto TCPOS con Bagel Factory, installando 20 sistemi EPOS in 15 nuovi negozi nel 2024. L'integrazione delle soluzioni Zucchetti con i fornitori di servizi di pagamento ha semplificato notevolmente il processo, eliminando la necessità di inserire manualmente gli importi. Nel 2022, Zucchetti ha avviato un progetto per implementare l'applicazione mobile di Bagel Factory, facilitato dalle API di Systopia. L'hardware per ogni negozio è stato personalizzato per soddisfare le esigenze attuali e future del cliente.

### PERCHÉ ZUCCHETTI?

**Sig. Antonio Ghirarduzzi, Amministratore delegato di Bagel Factory**

"Il sistema di reporting in cui possiamo esportare i dati è fondamentale...Prima non potevamo farlo. Ogni giorno analizzo la gamma di prodotti e le diverse promozioni; ora possiamo gestire diversi livelli di prezzo e cluster con un solo sistema. Questo permette al personale dei vari negozi di elaborare le vendite più velocemente che in passato. Possiamo anche effettuare vendite online e con consegna a domicilio. È uno strumento fondamentale per il nostro business. È semplice da usare e da capire... lo consiglieri sicuramente".