



caso **de éxito**



CLIENTE

Bagel Factory

SECTOR COMERCIAL

Venta al detalle - Restauración

SITIO WEB

www.bagelfactory.co.uk

**SOLUCIONES DE ZUCCHETTI
QUE SE ESTÁN UTILIZANDO:**

TCPOS

EPOS

La transformación de Bagel Factory: aumentar la eficiencia y la satisfacción del cliente mediante la automatización de TCPOS

Desde sus modestos comienzos en un sótano londinense en 1997, Bagel Factory ha logrado un notable crecimiento y se ha ganado la reputación de ser un destino muy apreciado para disfrutar de bagels frescos, aperitivos y café de calidad. El éxito de Bagel Factory se debe a su inteligente elección de ubicaciones privilegiadas. Actualmente cuenta con una red de más de 30 establecimientos en todo el Reino Unido. Todas sus tiendas están estratégicamente situadas en zonas de gran afluencia, lo que garantiza el fácil acceso a una clientela diversa y numerosa. Estos locales se encuentran en emplazamientos muy variados, incluidos aeropuertos, centros comerciales y el propio corazón de Londres. Esta ubicación estratégica ha permitido a Bagel Factory convertirse en parte integrante de la rutina diaria de las personas viajeras, compradoras y locales por igual.

NECESIDAD DEL CLIENTE

Con sedes en todo el Reino Unido, Bagel Factory tenía dificultades para unir todos los datos en un solo lugar. Utilizaban un sistema heredado, limitado de TPV en el que los conjuntos de datos de sus tiendas se gestionaban por separado y no había una única fuente de información fiable. Debido a la naturaleza de su negocio, Bagel Factory necesitaba una mayor capacidad de reacción. La afluencia desigual a sus distintos establecimientos requería un sistema que pudiera implementar promociones específicas en función de los niveles relativos de existencias en cada momento. También necesitaban un cierto grado de autosuficiencia, ya que su sistema les impedía actualizar los precios o las promociones por sí mismos. En lugar de ello, tenían que ponerse en contacto con su proveedor de TPV cada vez que necesitaban hacer un pequeño cambio, lo que requería más tiempo, esfuerzo y dinero. Esto también significaba que cada semana dedicaban tiempo de más a tareas administrativas, ya que rellenaban hojas de cálculo distintas para cada tienda. Sin un sistema de informes completo, las horas de trabajo del personal se dedicaban a tareas manuales en lugar de a tareas de valor añadido que mejoraran la experiencia del cliente.

PROYECTO REALIZADO

Bagel Factory eligió a TCPOS como proveedor de los casi 40 sistemas EPOS para sus 27 locales en todo el Reino Unido y una plataforma central con la que supervisa todos sus locales, y controla todos los datos en un solo lugar. Y lo que es aún mejor: Zucchetti UK les proporcionó una aplicación que les permite acceder a informes en tiempo real en cualquier momento, así como una aplicación de fidelización que permite a los clientes ganar puntos o hacer pedidos anticipados de camino al establecimiento. Se integró un nuevo sistema de caja para que, cuando los clientes hagan un pedido a través de la aplicación, éste se envíe automáticamente al establecimiento, donde se imprime y se prepara para la recogida. Los recibos y los informes están

integrados, lo que permite a Bagel Factory ver el rendimiento de todos sus establecimientos y cómo interactúan los clientes con la tecnología proporcionada. Esto ha permitido al personal de Bagel Factory ser ágil y adaptar los precios y las promociones por tienda en función de métricas actualizadas para incrementar el volumen de ventas y aumentar la fidelidad de los clientes. Aplicar promociones a los artículos que no se venden bien en un establecimiento también les ha permitido gestionar mejor los niveles de desperdicio por tienda. Gracias a Zucchetti, ahora Bagel Factory puede dedicar su tiempo a cosas importantes. "Antes, todos los días una persona elaboraba los informes de ventas: había una hoja de cálculo que servía para enviar todos los ingresos, todos los datos... Ahora, tenemos un informe que se envía automáticamente todas las mañanas. Es mucho más rápido y resulta fácil tener una visión global de la situación", afirma **Antonio Ghirarduzzi, director general de Bagel Factory**. Las plantillas de caja de cada tienda cambian a lo largo del día, lo que significa que los artículos de los menús y las ofertas de comidas se ajustan automáticamente cuando el desayuno se convierte en el almuerzo. Zucchetti también ha añadido avisos en la caja para que el personal pueda ofrecer a los clientes promociones actuales que prioricen y mejoren la experiencia de consumidor. Zucchetti implantó un control de acceso y asignó determinados permisos según las funciones del personal, lo que garantiza un mayor control; por ejemplo, únicamente las personas con cargos altos pueden actualizar los precios y las promociones. "Podemos hacer más cambios por nuestra cuenta muy rápidamente. Si elaboro un nuevo bagel, puedo crear un nuevo botón en 5 minutos; en cambio, antes teníamos que pedir ayuda al anterior proveedor de TPV", dice **Ghirarduzzi**. TCPOS permite a Bagel Factory obtener información en tiempo real para controlar mejor sus existencias y aplicar promociones que la clientela realmente valore, al mismo tiempo que se tienen en cuenta los balances. "El antiguo sistema suponía un

problema porque una gran parte de nuestras ventas procedía de las ofertas de comidas, y no sabíamos lo que vendíamos en cada una de ellas. Si, dentro de la oferta de comida, todo el mundo escoge el bagel más caro, tenemos que adaptar el precio y entender nuestro margen también desde el punto de vista financiero de pérdidas y ganancias", explica **Ghirarduzzi**. La gestión de inventario de TCPOS de Zucchetti ha permitido a Bagel Factory comprender mejor qué hay que pedir para cada tienda. Con las alertas automáticas activadas, pueden pedirse suministros automáticamente cuando las existencias alcanzan un nivel predeterminado. Las soluciones de TPV implantadas permiten un procesamiento más rápido, un servicio superior al cliente y una mejor experiencia en general. Desde 2020, Systopia, ahora Zucchetti UK, ha estado siguiendo y expandiendo el proyecto TCPOS con Bagel Factory, instalando 20 sistemas EPOS en 15 nuevas tiendas en 2024. La integración de las soluciones de Zucchetti con proveedores de servicios de pago ha optimizado significativamente el proceso, eliminando la necesidad de introducir importes manualmente. En 2022, Zucchetti inició un proyecto para implementar la aplicación móvil de Bagel Factory, facilitada por las APIs de Systopia. El hardware para cada tienda se ha personalizado para satisfacer las necesidades actuales y futuras de Bagel Factory.

¿POR QUÉ ZUCCHETTI?

Antonio Ghirarduzzi

Director general de Bagel Factory

"El sistema de informes que permite exportar los datos es la clave, antes no podíamos hacerlo. Ahora con TCPOS, analizo cada día las distintas promociones y su alcance, y podemos gestionar distintos niveles de precios y agrupaciones con un solo sistema. Esto ayuda al equipo de las tiendas a procesar las transacciones más rápido que antes, tanto en las ventas online como a domicilio. Es una herramienta fundamental para nuestro negocio. Es fácil de usar y de entender. Sin duda, lo recomendaría."