

SUCCESS STORY



POLYTOUCH® PASSPORT DIGITALISIERT BESTELLPROZESSE IN FINNISCHEN QUICK SERVICE RESTAURANTS

Hesburger, die bekannte finnische Fast-Food-Kette, optimiert den Bestellablauf in allen Niederlassungen mit einer Self-Service Kiosk-Lösung von Pyramid Computer. Nach und nach startet der länderübergreifende Roll-out

Immer mehr Leute erwarten, dass technologische Lösungen Teil ihrer Customer Journey sind - diese somit digitalisiert und verbessert werden. An diese Erwartungen müssen Unternehmen anknüpfen und die Umsetzung in Angriff nehmen, um konkurrenzfähig zu bleiben.

Diese sollen nicht nur kurzfristig Geschäftsprozesse erleichtern und verbessern, sondern eine langfristige Investition darstellen, die sich auch nach Jahren noch rechnet. Hesburger entschied sich für die Pyramid Computer GmbH und deren Self-Service Kiosk Polytouch® 32 Passport.

Polytouch® Systeme sind bestens für die Anforderungen im QSR-Bereich geeignet, da der modulare Aufbau des Kiosks umfassende Anpassungen ermöglicht. Das so zusammengestellte System wird schlüsselfertig geliefert und kann direkt eingesetzt werden.

„Von den drei Kiosk-Anbietern, die es in die engere Auswahl geschafft hatten, hat uns schlussendlich Pyramid Computer am meisten überzeugt.“

Kari Salmela, Geschäftsführer von Hesburger.

Die Digitalisierung mehrerer Niederlassungen stellt dabei oftmals eine Hürde dar, da es sich um Großinvestitionen handelt, die lange geplant und gut überlegt sein wollen. Zudem haben die Verantwortlichen die Qual der Wahl unter zahlreichen Digitalisierungslösungen.

„Von den drei Kiosk-Anbietern, die es in die engere Auswahl geschafft hatten, hat uns schlussendlich Pyramid Computer am meisten überzeugt“, erläutert Kari Salmela, Geschäftsführer von Hesburger.

Dadurch werden sowohl Anforderungen der Betreiber an ein System, das auch unter hoher Belastung schnell und zuverlässig arbeitet, als auch der Wunsch der Kunden nach einem digitalen Bestell- und Bezahlprozess, der modernste Technik und besten Service vereint, erfüllt.

„Die Kommunikation mit dem verantwortlichen Team bei Pyramid funktionierte jederzeit zu 100%“. Anfragen wurden schnell bearbeitet und es wurde alles getan, um einen reibungslosen Ablauf zu ermöglichen.“

Kristian Wessberg, Business Manager bei Wisdomic.

UNSER ANSATZ

Durch unsere langjährige Erfahrung bei der Umsetzung von Digitalisierungsprojekten wissen wir, dass insbesondere bei mehreren beteiligten Partnern klar definierte Kommunikationskanäle und eine enge Zusammenarbeit von zentraler Bedeutung sind. Der reibungslose Projektverlauf mit dem Ziel über 700 Kioske zügig zu installieren und in Betrieb zu nehmen bestätigt uns erneut in unserem Vorgehen. Vielen Dank an Hesburger und Wisdomic für die tolle Teamarbeit. Gemeinsam blicken wir in eine erfolgreiche digitale Zukunft, und stehen Ihnen auch bei Ihrem Vorhaben zur Seite!

ÜBER HESBURGER

Mit rund 500 Restaurants ist Hesburger die bedeutendste Fast-Food-Kette in Finnland und den baltischen Staaten. Die inspirierende Erfolgsgeschichte des Familienunternehmens setzt dabei von Anbeginn den Fokus auf zuverlässigen Kundenservice, Beständigkeit, Fleiß und Unternehmertum. Sowohl die große Menüauswahl als auch die berühmte selbstgemachte Mayonnaise begeistern dabei eine stetig wachsende Fanbase aus Finnland - aber auch dem Ausland.

ÜBER WISDOMIC

Wisdomic entwickelt mit seinem 60-köpfigen Fachkräfteteam intelligente IT-Services und setzt dabei auf zwischenmenschliche Zusammenarbeit. Das Produktportfolio umfasst Cyber Security-, Cloud-, Datacenter-, Geräte- und Endbenutzer Services sowie ganzheitliche IT Infrastrukturen. Der Servicegedanke spiegelt sich indem Aufbau langfristiger Kundenkontakte wider. Kennzeichnend für Wisdomic ist dabei die enge Zusammenarbeit mit dem Ziel höchster Kundenzufriedenheit.



Im Projekt mit Hesburger gab es weitere kritische Entscheidungspunkte. Einer davon war die Kompatibilität des Kiosks zur Bestell- und Bezahlsoftware der hauseigenen IT-Firma Wisdomic, die sich bei Hesburger um flächendeckende Digitalisierungsthemen kümmert.

Des Weiteren sollen die Self-Service Kioske hohe Auslastungen meistern. So können mehr Kunden simultan bestellen, ohne dass sich Warteschlangen bilden – auch nicht in den Rush Hours. Darüber hinaus soll das Kiosk-Display als intuitive Schnittstelle Cross- und Upselling ermöglichen, indem der durchschnittliche Bestellwert erhöht wird.

Das Bonussystem von Hesburger, das aus einer Karte mit einem Barcode besteht, sollte ebenfalls in den Bestellvorgang integriert werden.

Damit der Polytouch® 32 Passport allen Anforderungen entspricht, wurde er wie folgt ausgestattet: Die hauseigene AKHET® PC-Box garantiert zusammen mit dem eingebauten Intel®-Prozessor zuverlässig eine hohe Leistung und versorgt alle Peripheriegeräte mit Strom- ohne dass zusätzliche Kabel benötigt werden. Das Zahlungsmodul stellt reibungslose Transaktionen sicher und der Weitwinkel-Scanner erfasst Barcodes auch aus schrägen Winkeln.

Der Drucker gibt Rechnungsbelege aus und sorgt für eine korrekte Zuordnung der Bestellungen. Der reaktionsschnelle 32 Zoll-Touchscreen zeigt alle Menüoptionen in Full-HD. Wenn am Kiosk gerade keine Bestellungen erfasst werden, dient das Display als Werbeinstrument, indem es dynamische Inhalte einspielt.

Dadurch, dass bei diesem Projekt 3 Parteien involvierten waren, war eine enge und gut abgestimmte Zusammenarbeit erforderlich. Hier bewährte sich Pyramids Konzept, dem Kunden einen direkten Ansprechpartner zur Seite zu stellen. Als erfahrener Branchenkenner betreut dieser den Kunden in jeder Phase des Projekts: Vom ersten Kick-Off bis zum Aftersales-Support - und bleibt auch noch als Ansprechpartner über den Rollout hinaus bestehen.

„Die Kommunikation mit dem verantwortlichen Team bei Pyramid funktionierte jederzeit zu 100%“, ergänzt Kristian Wessberg, Business Manager bei Wisdomic. „Anfragen wurden schnell bearbeitet und es wurde alles getan, um einen reibungslosen Ablauf zu ermöglichen.“ Damit alle Gäste ein einheitliches Kundenerlebnis haben, werden nach und nach alle 501 Restaurants mit Kiosken ausgestattet - die meisten davon in Finnland, gefolgt von Litauen und Lettland.

