

SUCCESSSTORY



POLYTOUCH® digitalisiert den Selfservice der finnischen Fast-Food-Kette Hesburger.

Hesburger, der führende Systemgastronom in Finnland und im Baltikum, modernisiert seine Filialen mit einer Kiosk-Lösung von Pyramid Computer. Demnächst beginnt der Rollout der Hardware!

Befragungen unter den Besuchern von Schnellrestaurants zeigen, dass die Technikbegeisterung zunimmt und sich deshalb an den Bestell- und Bezahlvorgang veränderte Erwartungen knüpfen: Attraktive Selfservice-Technologien sollen Teil der *Customer Journey* sein. Vor diesem Hintergrund stellt

Selbstbedienungskioske der Pyramid-Marke POLYTOUCH® sind langfristige Aktivposten, die sich durch mehrere Vorzüge auszeichnen: Sie erfüllen sowohl die Anforderungen der Betreiber an ein System, das auch unter hoher Belastung schnell und zuverlässig arbeitet, als auch den Wunsch der

schüsselfertigen Zustand für eine Vielzahl von Anforderungen gerüstet ist. Zu diesen zählt bei Hesburger die Kompatibilität des Kiosks zum hauseigenen Bonuskartensystem und zur Bestell- und Bezahlsoftware des IT-Partners Wisdomic. Des Weiteren haben die Selbstbedienungs-

„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 oder die Modernisierung bestehender Digitalisierungskonzepte eine der größten Herausforderungen für die Systemgastronomie dar. Wenn es um die Investitionsentscheidung geht, haben die Verantwortlichen die Qual der Wahl unter zahlreichen Kiosk-Lösungen auf dem Markt.

Kunden nach einem digitalen Bestell- und Bezahlprozess, der modernste Technik und besten Service vereint.

Hesburger, der Gastro-Riese aus Finnland, entschied sich für den PASSPORT 32, der wie die meisten Modelle der POLYTOUCH®-Serie modular aufgebaut und bereits im

kioske hohe Auslastungen zu meistern. So können mehr Kunden bestellen, ohne dass sich Warteschlangen bilden – auch nicht zu Peak-Zeiten. Darüber hinaus soll das Kiosk-Display als intuitive Schnittstelle, die dem Kunden das Interagieren leichtmacht, die Möglichkeit zum Cross- und Upselling und

“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.

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 und Innovationen.

Sowohl die große Menüauswahl als auch die berühmte selbstgemachte Mayonnaise begeistern dabei eine stetig wachsende Fanbase in Finnland und dem Ausland.

ÜBER WISDOMIC



Wisdomic entwickelt mit seinem 60-köpfigen Fachkräfteteam intelligente IT-Services. 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.



damit zur Erweiterung des Warenkorbs eröffnen.

Mit 501 Restaurants ist Hesburger in neun Ländern vertreten. Da der Schwerpunkt von Hesburger auf einer hohen Kundenfreundlichkeit liegt, werden die Filialen regelmäßig auch technisch modernisiert, um den Gästen das beste digitale Selfservice-Erlebnis zu garantieren. Damit möglichst viele Gäste die Vorteile von innovativer Digitalisierung erleben können, stattet Hesburger die Filiale mit über 700 POLYTOUCH®-Kiosken aus.

Während des Projekts wurde deutlich, dass sein Erfolg wesentlich von der engen und vertrauensvollen Zusammenarbeit der Beteiligten abhängt. Hier bewährte sich Pyramids Konzept, dem Kunden für jedes Projekt einen Verantwortlichen als dezidierten Ansprechpartner zur Seite zu stellen. Der ist ein ausgewiesener Spezialist für die Branche des Auftraggebers und betreut ihn in jeder Phase des Projekts: vom ersten Kick-Off bis zum Aftersales-Support nach dem Roll-out. Er koordiniert die Anliegen der Projektbeteiligten und die benötigten Material- und Personalressourcen. In den heißen Zeiten einer Projektphase ist er für den Kunden jederzeit erreichbar.

Das Herz des POLYTOUCH® PASSPORT 32 ist eine PC-Box der hauseigenen Pyramid-

Marke AKHET®. Die mit einem Intel®-Prozessor ausgestattete PC-Box sorgt zuverlässig für eine hohe Leistung des Gesamtsystems und speist alle Peripheriegeräte mit Energie, so dass keine zusätzliche Stromversorgung nötig ist. Das Zahlungsmodul stellt sicher, dass Transaktionen für die Kunden einfach abzuwickeln sind, und der Weitwinkel-Scanner erfasst Barcodes auf Werbecoupons oder Bonuskarten auch bei kurzer Vorhaltezeit und aus schwierigen Winkeln. Zur Reduzierung der Handlingtime einer Bestellung trägt auch der 32" Touchscreen bei, der das umfangreiche Menüsystem von Hesburger übersichtlich darstellt. Wenn am Kiosk gerade keine Bestellungen erfasst werden, dient das Display als Werbeinstrument, indem es dynamische Inhalte einspielt.

An dem Projekt mit Hesburger und Wisdomic bestätigte sich Pyramids Erfahrung aus fast zehn Jahren Digitalisierung von Selfservice-Prozessen und ihrer Implementierung: Insbesondere bei mehreren beteiligten Partnern sind klar definierte Kommunikationskanäle und eine enge Zusammenarbeit, die ein zentraler Projektverantwortlicher koordiniert, unerlässlich.

Vielen Dank an Hesburger und Wisdomic für die tolle Teamarbeit. Gemeinsam blicken wir in eine erfolgreiche digitale Zukunft!

