

TAB Gıda Kiosk Başarı Hikâyesi

*ATP Zenia “Yeni Nesil Android Kiosk”
çözümüyle TAB Gıda markalarına
daha iyi bir müşteri deneyimi, gelir
ve maliyet avantajı kazandırdı.*

Kasım 2023

www.atptech.com



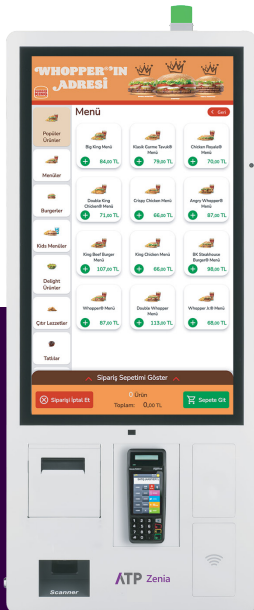
TAB Gıda yaptığı kiosk yatırımıyla misafirlerine siparişlerini sırada beklemeden diledikleri gibi oluşturabilecekleri alternatif bir self-servis kanalı ve daha iyi bir müşteri deneyimi sundu. Kiosklar, sağladıkları faydalarla, TAB Gıda markalarına daha fazla gelir elde etme fırsatı ve maliyet avantajı kazandırdı.

PROBLEM

Hızlı servis restoran (QSR) sektöründe tüm dünyada olduğu gibi Türkiye’de de müşteri beklentileri sürekli olarak artıyor. Müşteriler artık tüketicisi oldukları markaların kendilerine kaliteli ürünler sunmalarını yeterli bulmuyor: mükemmel bir deneyim yaşatmalarını da istiyor.

Bu eğilime bağlı olarak tüketicilerin restoranlarda sırada beklemeye ve hatalara karşı tahammülü azalıyor. Müşteriler hızla artan oranda kendisini tanıyan, ihtiyaçlarına duyarlı, sadakatini ödüllendiren ve istediği gibi kişiselleştirebildiği deneyimlere yöneliyor.

Buna karşılık sektörde müşterilerin artan beklentilerini karşılayacak nitelikte insan kaynağı bulmak güçleşiyor. Özellikle gençler eskiden iyi bir kariyer başlangıcı olarak gördükleri hızlı servis restoran sektörüne eskisi kadar ilgi göstermiyor.



ÇÖZÜM

ATP Zenia, TAB Gıda’nın hızlı servis restoran sektöründe yaşadığı problemleri geliştirdiği Android kiosklar ile çözdü.

- ATP Zenia’nın geliştirdiği yeni nesil kiosklar TAB Gıda’nın mevcut POS (Point of Sales), FoH (Front of House), BoH (Back of House), KDS (Kitchen Display System) ve diğer bilgi sistemleriyle kolayca ve tam olarak entegre oldu.
- Kredi kartı ve yemek çeklerine ek olarak, kiosk siparişlerini nakit olarak ödemek isteyen misafirler için “kasada QR ile ödeme” sistemi devreye alındı.
- Özel entegrasyonlarla TıklaGelsin müşterilerinin aidiyet uygulamalarından faydalanabilmeleri, TıklaPara ve cüzdanlarından ödeme yapabilmeleri ve yeni müşterilerin TıklaGelsin’e üye olabilmeleri sağlandı.
- Kiosklar masaya servis teknolojileriyle entegre edildi.
- Güncel en iyi uygulamalardan faydalanılarak geliştirilen UI/UX ile mükemmel bir müşteri deneyimi amaçladı.
- Çoklu dil desteğine sahip kiosklar ilk aşamada 4 dilde hizmet verecek şekilde yapılandırıldı.
- Yazılımın tüm katmanlarında Andorid işletim sisteminin teknik ve ekonomik avantajlarından yararlanılarak esnek, çevik ve optimum maliyetli bir çözüm geliştirildi.
- ATP Zenia, geliştirdiği çözümle birlikte TAB Gıda’ya kioskların yerleşimi konusunda danışmanlık vererek, kioskların misafirler tarafından en kısa sürede benimsenmesine yardımcı oldu.

RAKAMSAL SONUÇLAR

5,5

Kiosklar yatırımları ortalama 5,5 ayda geri dönüyor

3:2

3 kiosk 2 yazar kasa ihtiyacını ortadan kaldırıyor

SAĞLANAN BAŞLICA FAYDALAR



Her bakımdan daha iyi, hatasız, kişisel ve uçtan uca dijital bir self-servis müşteri deneyimi



Fiş başına daha yüksek ortalama sipariş, daha fazla çapraz satış ve yukarıya satış yoluyla doğrudan gelir artışı



Uzun kuyrukların ve kuyruğa bağlı olarak oluşan fırsat kayıplarının ortadan kaldırılması



Mükemmel deneyim, misafir memnuniyeti ve sadakat uygulamalarıyla müşteri aidiyetine katkı



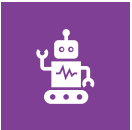
Özellikle havaalanı ve turistik lokasyonlarda yabancı dil probleminde çözüm



Hata kaynaklı atık, kayıp ve operasyonel giderlerde düşüş



Yazar kasa ve yazar kasa kaynaklı yatırım, işletme, işgücü ve kayıp kaçak maliyetlerinden tasarruf



Konuk ağırlama sektörünün her geçen gün artan nitelikli insan kaynağı bulma probleminde çözüm

TAB Gıda Kimdir?

TAB Gıda, 1994 yılından beri Türkiye'de hızlı servis sektörünün gelişmesi, dünya çapında çok sevilen markaların Türkiye'de tüketicilerle buluşması, kendi kurduğu markalarla da üstün kaliteden ödün vermeyen geleneksel lezzetlerin kolay ulaşılabilir hale gelmesi için faaliyetlerine hız kesmeden devam eden bir şirkettir. TAB Gıda, hızlı servis restoran (QSR) zinciri kategorisinde dünyada eşi benzeri olmayan bir gıda ekosistemi kurmuştur. Şirket gıda işletmeciliği konusundaki tüm ihtiyaçlarına kendi bünyesinde çözüm üretebilmektedir.

TAB



%30

Kiosklar %30'a kadar daha fazla gelir elde ediyor

%50

Kiosklarda %50'ye kadar daha fazla çapraz satış yapıyor

ATP Zenia

“ATP Zenia, bu projeyle kioskların UI/UX, teknoloji ve entegrasyonu kadar restoran içerisinde kaç adet ve nereye yerleştirildiğinin de önemli olduğunu deneyimledi.”

KAZANILAN DENEYİMLER

ATP Zenia, TAB Gıda başarı hikâyesiyle kioskların müşteriler tarafından tercih edilen ve etkin bir sipariş kanalı olduğunu ispatladı. Sahada kazandığı deneyimlerle kiosk yatırımının başarısının bağlı olduğu etkenleri belirleme fırsatı edildi. Bu etkenler sırasıyla:

1. Kioskların UI/UX, teknoloji ve entegrasyonu.
2. Restoranlara kapasite, doluluk ve işlek saat yoğunluğuna göre, en az 4 adet olmak üzere, yeterli sayıda kioskun yerleştirilmesi.
3. Kioskların doğru yerlerde ve şekillerde konumlandırılması.
4. Alışma süreci boyunca müşterilere yardımcı olacak, “müşteri ilişkileri konusunda uzman” bir personelin görevlendirilmesi.
5. Kiosk kullanımını teşvik edecek yönlendiricilerin kullanılması.
6. Kasalara doğru yapılan yönlendirmelere son verilmesi.
7. Restoran çalışanlarının kiosklar, kiosk sarf malzemeleri ve oluşabilecek teknik sorunlar konusunda eğitilmesi.



Sahada elde edilen veri ve deneyimler müşterilerin deneme amacıyla restoranların bir köşesine yerleştirilmiş atıl durumdaki kiosklara ilgi göstermediğini ortaya koydu. Müşteriler “restoranın yatırım yapmaya değer görmediğine inandıkları” bir sipariş kanalını kendileri de tüketim alışkanlıklarını değiştirmeye değer görmedi. Yaşadıkları deneyimi kolaylaştıracak şekilde ve sayıda yerleştirilmemiş kioskları bilinçli olarak kullanmamayı tercih ederek bu konuya verdikleri önemi davranışsal olarak ifade etti. Diğer taraftan iyi bir deneyim ve kolaylık sunan kioskların müşteriler tarafından daha fazla sipariş ve çapraz satışla ödüllendirildiği görüldü.

ATP Zenia

www.atptech.com

Zenia MENA

Emirhan Cad. No:109
Kat:9 Atakule 34349
Beşiktaş, İstanbul,
Türkiye

+90 (212) 310 65 00

Zenia China

Floor 7. Block 3. Xinglian
Scientific Research Building
No. 1535. Hongmei Rd.
Shanghai 200233, China

+86 (21) 2422 6000

Zenia Technologies B.V.

Zuidplein 116 , 1077XV,
Amsterdam, The Netherlands

Zenia Limited

4, V.Dimech Street , Florina
FRN1504, Malta