



Starbucks European Symphony EPoS Rollout

Erbrachte Dienstleistungen

 <p>Europa</p>	 <p>Konfiguration</p>	 <p>Logistikzentrum</p>	 <p>Installation und Technik</p>	 <p>Projektmanagement</p>	 <p>EPoS- und IT-Systeme</p>
 <p>65 Seiten über 7 Wochen</p>	<p>22 Installationstage</p>	 <p>98 Seiten Über 2 Monate</p>	<p>3 Stunden Bereitstellung</p>	 <p>613 Seiten über 5 Monate</p>	<p>100 Installationstage</p>

Das Projekt

Was war das Problem?

Dieses umfangreiche Projekt begann in Frankreich, als Starbucks sich an Celestra wandte, um Unterstützung bei seiner neuen EPoS-Installation zu erhalten. Das anfängliche Ziel des Projekts bestand in der Konfiguration und dem Einsatz in den französischen Kaffeehäusern, wobei die bestehenden Kassen und Zusatzgeräte durch die neue Symphony Cloud Lösung ersetzt wurden. Im Laufe des Projekts kamen weitere Standorte und Länder hinzu, und Celestra unterstützte das Projekt weiterhin.

Was wir unternommen haben

Die gesamte Hardware wurde von unserem Konfigurationsteam in Bletchley, Milton Keynes, konfiguriert und dann von unserem Logistikteam in ganz Europa verschickt.

Das Projekt begann mit einem anfänglichen Team von 4 französischen Ingenieuren, die Paris und Nizza abdeckten, gefolgt von 20 Ingenieuren im Vereinigten Königreich. Das Projekt wurde schließlich mit einem speziellen 3-Mann-Ingenieurteam in der Republik Irland abgeschlossen. Alle erreichten eine Erfolgsquote von 100 % ohne Rollbacks und erhielten von jedem besuchten Standort ein positives Feedback.

Bei diesem Projekt gab es mehrere Herausforderungen. Zu Beginn gab es in Frankreich, wie auch auf dem übrigen Europa, Lockdowns, die den Transport der Hardware zum Standort und die Reise der Techniker unter strengen Reisebeschränkungen erschwerten.

Mit dem Fortschreiten des Projekts kam noch die Herausforderung hinzu, die Arbeiten auf eine COVID-sichere Weise abzuschließen. Der Schlüssel zum Erfolg dieses Projekts lag in der ständigen Kommunikation mit allen beteiligten Teams und in der Fähigkeit von Celestra, sich an die ständig wechselnden Einschränkungen anzupassen.

Die letzte Hürde bestand im Management alter Hardware durch Wiederverkauf und WEEE-Recycling.

Warum sich Starbucks für Celestra entschieden hat

Starbucks brauchte einen Partner mit einem erfolgreichen Projektportfolio, auf den man sich bei der Abwicklung von groß angelegten Einführungen verlassen konnte. Celestra wurde aufgrund seiner Verdienste und Erfahrungen bei der Einführung ähnlicher Installationen sowohl in Großbritannien als auch in Europa angesprochen und schließlich als Partner für die Bereitstellung dieser Lösung ausgewählt.

Die Beziehung wuchs und das Team leistete erfolgreiche Arbeit, sogar unter den strengen COVID-19 Pandemie-Beschränkungen. So entstand eine solide Vertrauensbasis und Synergie zwischen Starbucks, Celestra und den anderen wichtigen Partnern. Dies ermöglichte die weitere Entwicklung der Lösung und die Einführung in anderen Gebieten.

Wie hat Starbucks davon profitiert?

Die neue, in der Cloud gehostete Symphony-POS-Lösung ermöglichte es Starbucks, das Kundenerlebnis und die Kundenbindung an die Marke zu verbessern. Das neue System ist auch eine umfassendere Software-Suite, die auf einer deutlich verbesserten Hardware läuft.

Dies hat es Starbucks ermöglicht, neue digitale Einnahmequellen zu erschließen, wie z. B. Mobile Order & Pay, einen App Bestell- und Abholservice, und Bestell- und Liefermöglichkeiten durch Dienste wie Uber Eats.

Beide Initiativen haben sich für viele Unternehmen zu riesigen Einnahmequellen entwickelt, und die Investitionen werden weiter zunehmen, da viele Verbraucher sich für diese Art des Engagements entscheiden. Starbucks kann nun weiterhin seine Geschäfte abwickeln, auch wenn sich die sozialen Beschränkungen von COVID weiter ändern.

