Cas client

#Digital #restaurant #Customercentric

Le Food court lyonnais HEAT a choisi Obypay pour fluidifier le parcours client et augmenter son panier moyen

Paris le 14 Novembre 2023 - Créé en 2018, Obypay, éditeur de la seule plateforme de solutions digitales tout-en-un pour la restauration, annonce avoir accompagné dans sa digitalisation le food court HEAT à Lyon, qui accueille chaque semaine une programmation tournante de restaurateurs et événements variés. Cette collaboration visait à mettre en place un nouveau système de prise de commandes optimisé pour une meilleure expérience client.

« Chez HEAT LYON, nous accélérons notre transformation digitale pour améliorer toujours plus le quotidien et le service apporté à nos clients. Souhaitant moderniser l'expérience utilisateur, nous avons choisi de confier notre projet à Obypay dont nous connaissons le savoir-faire sur la réflexion amont ainsi que la capacité à imaginer des solutions innovantes et adaptées à notre secteur et nos besoins spécifiques. De plus, nous bénéficions d'un service client réactif et de qualité 7J/7 », explique Charles Lazarescu, Directeur chez HEAT - Lyon.

Chez HEAT, 100% des commandes food passent désormais par Obypay.

Les consommateurs sont de plus en plus nombreux à considérer que l'expérience proposée par les restaurateurs est aussi importante que leurs produits. La personnalisation et la mise à disposition d'un parcours client innovant pour répondre aux besoins du consommateur fait partie intégrante de la stratégie digitale d'un food court.

Situé dans le nouveau quartier de Confluence à Lyon, le food court HEAT a choisi la plateforme digitale Obypay pour fluidifier le parcours client. Chez HEAT, les clients peuvent découvrir de nouvelles saveurs chaque semaine avec au total 250 restaurateurs différents dans l'année.

Pour répondre aux besoins de HEAT, Obypay a mis en place deux solutions complémentaires pour apporter une réponse optimale à leur problématique « d'expérience client ». Pendant plusieurs semaines, Obypay et les équipes de HEAT ont travaillé main dans la main afin de mettre à disposition une interface de commande et de paiement multibasket accessibles via :

☑ des bornes de commandes intégrant un terminal de paiement et une imprimante de bons de commande

📱 des QR codes à scanner avec son Smartphone

Avec ces solutions, le client peut commander simultanément chez plusieurs restaurateurs du food court et régler en une fois.

La commande est répartie automatiquement vers chaque stand de cuisine et le client n'a plus à récupérer sa commande auprès des restaurateurs grâce à son bon de commande imprimé ou numérique.

Intégrée au logiciel de caisse, la solution Obypay permet d'envoyer le paiement de manière distincte vers chaque restaurateur.

« C'est par notre savoir-faire auprès de chaînes de restauration rapide que nous avons pu mettre en place des solutions adaptées au Food court très rapidement. Au lieu de passer stand par stand pour commander et régler chaque repas, le client peut centraliser sa commande multi-stands en un seul endroit via son smartphone ou une borne de commande. », affirme Arthur Broutin, CEO d'Obypay.

Grâce aux bornes multi-baskets et aux QR codes déployés par Obypay, HEAT a pu :

- Supprimer les files d'attente devant chaque restaurateur
- Augmenter le ticket moyen grâce aux suggestions personnalisées pendant la commande
- Améliorer l'expérience client de A à Z

Depuis sa mise en place le 12 septembre 2022, ce dispositif innovant a été très apprécié par HEAT qui a pu constater son efficacité et le temps gagné par ses clients. En effet grâce à ces solutions, l'entreprise peut gérer plus de 50'000 commandes par an via la plateforme Obypay. Pendant le Festival des Terroirs en avril 2023, HEAT a traité jusqu'à 1562 commandes par jour grâce à Obypay.

A propos de HEAT :

Ouvert depuis 2019, HEAT est un food-hall situé dans le nouveau quartier de Confluence à Lyon qui accueille chaque semaine une programmation tournante de restaurateurs.rices et des événements variés. Au total, plus de 250 restaurateurs animent la halle à manger dans l'année. L'espace organise aussi des événements festifs avec des artistes, collectifs et artisans favorisant une scène locale.

À propos d'Obypay :

Obypay est une foodtech créée en 2018, qui a développé la seule solution digitale du marché all-inclusive pour la restauration. La startup propose une plateforme de solutions digitales tout-en-un, connectée au logiciel de caisse du restaurateur, pour booster l'expérience client : elle inclut le click and collect, la livraison, le menu digital, la commande et le paiement à table, la borne de commande ainsi que la fidélité digitale. À ce jour, Obypay compte 20 salariés et accompagne près de 1500 points de vente de restauration notamment en France, en Italie et en Suisse, Allemagne, Belgique.