

Γρηγόρης

“Gregory’s digital story:
It’s just the beginning!”



Κωνσταντίνος Τσίπρας
E-Business Manager

Λειβαδίτη Μαρία
E-Business Specialist

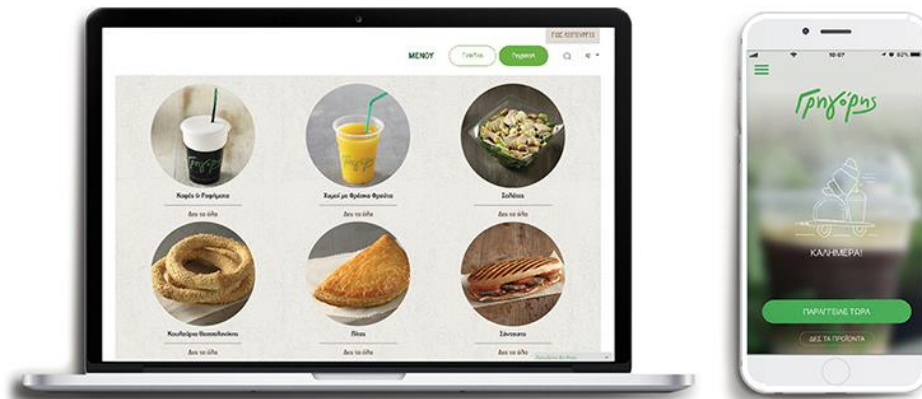
Στοιχεία εταιρίας

- Έτος ίδρυσης: 1972 στην Αθήνα
- 315 καταστήματα σε Ελλάδα
- 12 καταστήματα Κύπρο, 5 Γερμανία, 1 Ρουμανία, 1 Μπαχάμες
- Συνολικός αριθμός εργαζομένων: περίπου 2.500
- 1^η θέση στην Ελλάδα ως η μεγαλύτερη αλυσίδα καφέ - φαγητό on the go
- 9^η θέση στην Ευρωπαϊκή κατάταξη με τις μεγαλύτερες αλυσίδες καφέ on the go



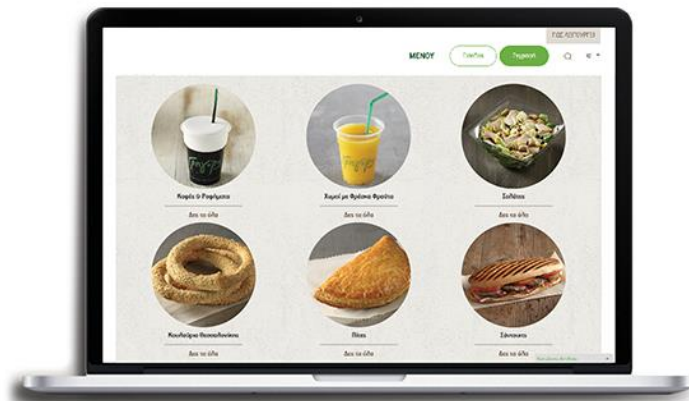
Γρηγόρης E-ORDER

Κλικ, ταπ, έφτασε!



Ευκαιρίες στο eCommerce

- Αύξηση πελατολογίου
- Νέο κανάλι επικοινωνίας & πωλήσεων
- Καταγραφή πωλήσεων λιανικής
- Αναγνώριση συμπεριφοράς πελατών
- Ανάπτυξη customers database
- Data analysis
- Branded παρουσία στο web
- Μηχανισμός αξιολόγησης συνεργατών
- Εκσυγχρονισμός δικτύου συνεργατών



Προκλήσεις

1^η Πρόκληση: e-order platform

1. Ανάπτυξη Συστημικής διαδικασίας e-order

2. Κατανόηση και διασύνδεση των υπαρχόντων IT Συστημάτων

- **Δημιουργία customized πλατφόρμας**, λόγω του complexity των προϊόντων, Customized προϊοντικοί κατάλογοι και price list management
- **Υλοποίηση Customized κανόνων** (Trade – local ενέργειες)
- **Call Center application integration**
- **Κάλυψη SEO αναγκών** (meta πεδία, friendly url κτλ.)
- **Omnichannel Experience**



Προκλήσεις

2^η Πρόκληση: διασύνδεση e-order platform με φυσικό κατάστημα

- **Εμπιστοσύνη των συνεργατών** (familiarization with e-Order)
- **Εκπαίδευση 300 συνεργατών** και 2.500 εργαζομένων
- **Επιλογή τρόπων ενημέρωσης εισερχόμενων παραγγελιών** (tablet, εκτυπωτή, μέσω emails)
- **Δημιουργία προσωποποιημένης σελίδας συνεργατών** (Προβολή παραγγελιών και απενεργοποίηση προϊόντων που δεν διαθέτουν)
- **Monitoring Σύστημα Call Center**



Προκλήσεις

3^η Πρόκληση: Phygital εμπειρία

Η εμπειρία της e-order υπηρεσίας ολοκληρώνεται από τα φυσικά καταστήματα και τους ανθρώπους του Γρηγόρη.

- Το **απόθεμα των προϊόντων** δεν καθορίζεται από μια μόνο πηγή (take away, delivery μέσω e-order & call center)
- Καθοριστική η **συμβολή του ανθρώπινου παράγοντα** στην παράδοση των προϊόντων και στην εξυπηρέτηση.



Insights e-order platform & Κατάστημα

Πελάτες *

- 80% - εύκολη εγγραφή και πλοήγηση στο site
- 75% - Συνολική εμπειρία μου από την παραλαβή των προϊόντων μέσω e-ordering με ικανοποίησε απόλυτα.
- 8,5 (σε κλίμακα από 1-10) Συνολική αξιολόγηση της υπηρεσίας eordering

Συνεργάτες

- Ευκολία λήψης παραγγελίας
- Ελάφρυνση του όγκου εργασιών των υπαλλήλων
- Ελαχιστοποίηση λαθών σε σύγκριση με τη τηλεφωνική παραγγελιοληψία



Next steps & Future



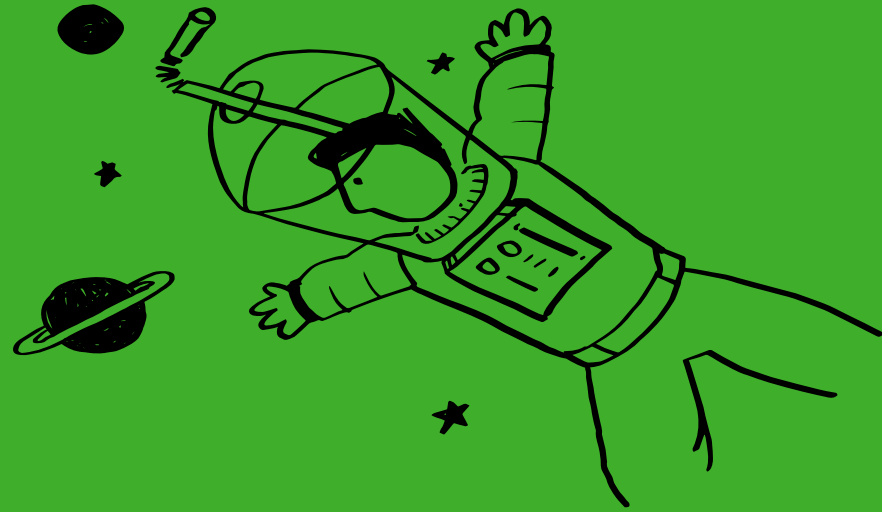
Ο μελλοντικός franchisee του Γρηγόρη

«Λαμβάνω σε μια οθόνη με εύχρηστο και ενιαίο τρόπο τις παραγγελίες των πελατών μου, μέσω call center ή/και e-order. Διαχειρίζομαι αποδοτικότερα τον χρόνο μου και τις λειτουργίες του καταστήματος. Γνωρίζω καλύτερα τον πελάτη μου.»



Ο μελλοντικός πελάτης του Γρηγόρη

“Παραγγέλνω ηλεκτρονικά για delivery ή take away, από site ,app ή messenger bots. Πληρώνω online. Παρακολουθώ την παραγγελία μου σε όλα τα στάδια της. Επιβραβεύομαι για τις αγορές μου.»



Ευχαριστούμε
Γρηγόρη

www.gregorys.gr

facebook.com/gregorys.gr