

FRANKE



FALL- STUDIE

Om Scooter's Coffee, mest känt för sin snabba drive-thru, sitt specialkaffe och sina bakverk som bakas från grunden, är ett drive-thru kafè som öppnade sin första butik i Bellevue i Nebraska 1998. Drygt två decennier senare finns varumärket på nästan 400 platser. Scooter's Coffees framgångskoncept är enkelt: håll fast vid de ursprungliga affärsprinciperna och företagets fyra kärnvärden – integritet, kärlek, ödmjukhet och mod. Scooter's Coffees varumärkeslöfte – som ofta upprepas för franchisetagare, kunder och anställda – är: "Amazing People, Amazing Drinks...Amazingly Fast!®". Det representerar företagets ursprung från 1998 och återspeglar ett konstant engagemang för att ge en oförglömlig upplevelse till lojala och nya kunder.

Nyckelinitiativ Scooter's Coffee befinner sig i början av en strategisk tillväxtfas i mellanvästra USA och i hela landet. Den amerikanska kaffemarknaden beräknas uppgå till 48 miljarder dollar per år och är en bransch som är resistent mot lågkonjunktur. Scooter's Coffee strävar efter att bli den främsta franchiseverksamheten inom drive-thru-kaffe i landet. Deras nycklar till är att: hitta ett bra läge, satsa på högkvalitativa drycker, snabb service och ett STORT leende.

Utmaningar När Scooter's Coffee fortsätter att expandera genom franchisedrivna butiker, ökar behovet av konsekvens och tillförlitlighet. Ett viktigt fokus är att leverera **konsekvent** högkvalitativa drycker, **konsekvent** snabb service och ett **konsekvent** STORT leende – att vara troget sina värderingar och sin kärnkompetens.

Lösning Ett sätt att uppnå detta var att utvärdera Scooter's Coffees nuvarande butikskoncept och utrustning. Scooter's Coffee upptäckte att de, genom att ersätta den befintliga traditionella espressomaskinen med en 2-steps espressomaskin, kunde kontrollera dryckes kvaliteten i varje butik och producera fler drycker snabbare (det mindre utrymmet för en 2-steps jämfört med en traditionell maskin gjorde det möjligt att ha två eller tre maskiner istället för en). Scooter's Coffee prioriterade att investera i utrustning som gör det enkelt för varje butik att snabbt skapa högkvalitativa drycker. De valde Franke Coffee Systems 2-steps maskin S700.

Inverkan på verksamheten Scooter's Coffee fortsätter att växa snabbt samtidigt som man strävar efter att erbjuda den bästa drive-thru-interaktionen i världen och samtidigt hjälpa franchisetagarnas att lyckas genom förstklassiga stödsystem. **Snabbhet, konsekvens och en fantastisk kundupplevelse** är kärnan i Scooter's Coffees försäljningstillväxt och S700 bidrar till att leverera just detta:

Konsekvent högkvalitativa drycker = bra kundupplevelse

- Jämfört med en traditionell espressomaskin malar 2-stegsmaskinen S700 automatiskt hela bönor för varje dryck och är kalibrerad för att ge en konsekvent espresso-shot varje gång. Det automatiska ångröret styr ånga och luftning vilket ger ett krämigt, skummande mjölkskum med minimal manuell inblandning.

Konsekvent snabb service = bra kundupplevelse

- Produktion: Det lilla utrymmet som en S700 tar upp gör det möjligt att använda två maskiner istället för en traditionell maskin. Två S700-maskiner producerar cirka 1 000 drycker per dag.
- Väntetid i drive-thru: två S700 minskade väntetiderna med i genomsnitt ca 27 sekunder, vilket gjorde att Scooter's Coffee kunde ge sina kunder snabbare service och samtidigt öka antalet personer som betjänas per timme.
- Enkel användning: Enkelheten hos S700 minimerar personalens problem och möjliggör mer interaktion med kunden.

Tillförlitlighet = bra kundupplevelse

- Internt serviceföretag
- Dedikerad servicechef på Franke



Franke Kaffeemaschinen AG
cs-info.ch@franke.com

Franke Coffee Systems GmbH
cs-info.de@franke.com

Franke Coffee Systems Americas
cs-coffeesales.us@franke.com

Franke Coffee Systems UK
cs-sales.gb@franke.com

coffee.franke.com