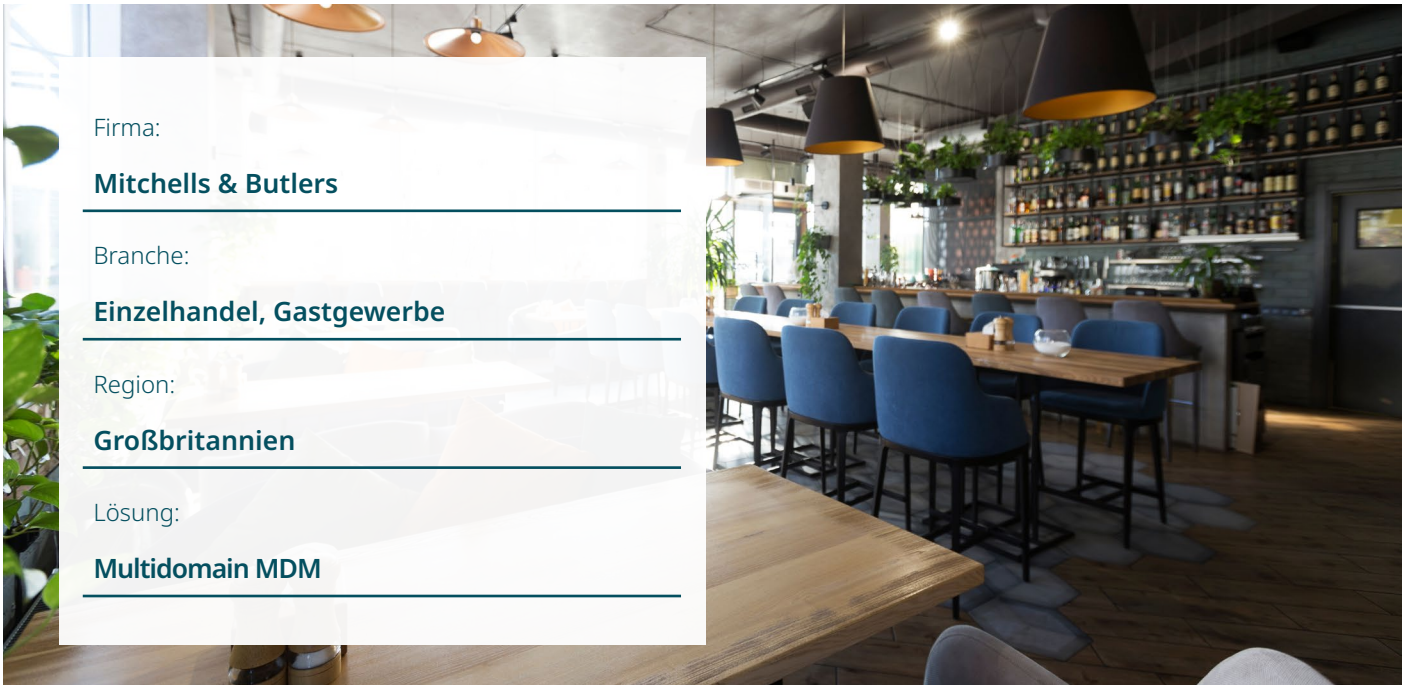
Innovative Restaurantkette kombiniert Standort- und Produktdaten, um die Kundenbindung zu steigern



Firma:

Mitchells & Butlers

Branche:

Einzelhandel, Gastgewerbe

Region:

Großbritannien

Lösung:

Multidomain MDM

Zusammenfassung

Mitchells & Butlers wurde bereits im Jahr 1898 gegründet. Heute ist das Unternehmen mit 45.000 Mitarbeitern und 1.700 Standorten, die jährlich 430 Millionen Getränke und 140 Millionen Mahlzeiten servieren, eine der größten Gastronomieketten Großbritanniens. Das Unternehmen betreibt 17 bekannte Restaurant-, Pub- und Barmarken wie All Bar One, Toby Carvery, Harvester und Browns.

Seit 2010 setzt das Unternehmen eine MDM-Lösung von Stibo Systems ein, um Produktdaten für Zutaten, Rezepte und Menüangebote zu managen, die zuvor manuell mit Tabellenkalkulationen und veralteter Technik verwaltet worden waren. Die Implementierung führte zu erheblichen Verbesserungen der betrieblichen Effizienz.

Durch die digitale Transformation konnte Mitchells & Butlers das Kundenerlebnis verbessern und sich gegen digital-native Lieferdienste durchsetzen.

Die Aufnahme von Standortdaten in die MDM-Plattform hat es 2.000 Filialleitern ermöglicht, ihren Kunden neben Speisekarten und Öffnungszeiten auch nützliche ortsspezifische Informationen zu liefern. Das Ergebnis ist eine höhere Kundenzufriedenheit und mehr Umsatz.

Die Entscheidung, Produkt- und Standortdaten zu kombinieren, hat Mitchells & Butlers geholfen, flexibler zu werden und in einem zunehmend wettbewerbsintensiven Markt ein besseres Kundenerlebnis zu bieten.

Geschäftliche Auswirkungen

Die Verbindung von genauen und aktuellen Produkt- und Standortdaten eröffnet neue Geschäftsmöglichkeiten.

Die Lokale können nun mit zusätzlichen kundenorientierten Informationen werben, wie z. B. Anzahl der Tische, E-Auto-Parkplätze, AV-Ausstattung, Barrierefreiheit, Gartenfläche, Tagungsräume, Hochzeits-Locations und Entfernung zum nächsten Bahnhof – Informationen, die ein großes Umsatzpotenzial haben. Diese Angaben können zusammen mit Informationen über Speisekarten und die Öffnungszeiten bestimmter Standorte an Apps und Websites weitergegeben werden, was es Mitchells & Butlers erleichtert, sich gegen Essenslieferdienste zu behaupten und Click-and-Collect-Dienste anzubieten.

„Die wahre Stärke der Stammdatenplattform liegt in der Verknüpfung von Produkt- und Standortdaten. Speisekarten und die Verfügbarkeit von Speisen sind jetzt mit einzelnen Filialen und Öffnungszeiten verknüpft, was Lieferservices und Click-and-Collect unterstützt.“ Mark Jones, Leiter des Produktprogramms bei Mitchells & Butlers

Mitchells & Butlers

Herausforderung

Vor der Integration von Standortdaten hatte Mitchells & Butlers bereits MDM eingesetzt, um seine Produktdaten an einem zentralen Speicherort zu konsolidieren und die Lebensmittelentwickler des Unternehmens mit einem Prozess zur Verwaltung von Zutaten und Rezepten zu unterstützen. Zudem hatte das Unternehmen erhebliche Verbesserungen vorgenommen, um die Daten an verschiedenen Kontaktpunkten für Gäste nutzbar zu machen. So konnten umfangreiche Menüinformationen in gästegerichteten Systemen veröffentlicht werden.

Außerdem unterstützt der Single-Source-Ansatz die Einhaltung von Vorschriften:

„Im Foodservice-Geschäft ist es absolut entscheidend, dass die Speisekarten korrekte Nährwert- und Allergeninformationen enthalten.

Die MDM-Plattform sorgt hier für die nötige Datenkontrolle, sodass wir sowohl auf Kundenwünsche als auch auf gesetzliche Vorschriften schnell reagieren können.“ Mark Jones, Leiter des Produktprogramms bei Mitchells & Butlers

Auch die Verbraucher werden immer technikaffiner. So nutzen immer mehr Gäste die digitale Bestellung am Tisch per Smartphone und erwarten innovative Menüpunkte. Dies setzte die mehr als 100 Jahre alte Pub- und Restaurantkette unter Druck, die digitale Transformation voranzutreiben und mithilfe einer Multidomain-MDM-Lösung flexibler auf neue und sich ändernde Anforderungen zu reagieren.

Lösung

Mitchells & Butlers verwendet Multidomain-MDM, um Produkt- und Standortdaten gemeinsam zu verwalten.

Die Stammdatenplattform verfügt über 68 Integrationen zu internen und externen Systemen wie ERP, SWS (Stock and Waste Systems), Verkaufsstellen, öffentlichen Allergenführern und Google, um sicherzustellen, dass die Standortdaten in den Suchmaschinenergebnissen immer auf dem neuesten Stand sind.

Das Datenteam leitet die Produktinformationen an die vielen Verkaufsstellen weiter, wo die Manager vor Ort auf der Grundlage genauer Informationen Menüs entwickeln und diese auf digitalen Plattformen oder in gedruckter Form veröffentlichen können. 2.000 lokale Nutzer haben Zugriff auf aktualisierte Informationen zu ihren lokalen Menüangeboten und anderen Assets.

Die Lösung bietet Mitchells & Butlers die Flexibilität, neue Objekte und Attribute entsprechend der sich ändernden Nachfrage aufzunehmen.

Ergebnisse

Die digitale Transformation hat das Unternehmen in die Lage versetzt, sich gegen digital-native Essenslieferdienste durchzusetzen und mit Kunden zu interagieren, unabhängig davon, ob sie am Tisch bestellen, eine Party veranstalten oder einfach nur ihr Essen abholen möchten.

Durch die Verknüpfung von Produkt- und Standortdaten in einer einzigen „Zone of Insight“ ist Mitchells & Butlers nun in der Lage, seinen Kunden sehr lokale und spezifische Angebote zu machen. Da alle Filialen Zugriff auf diese Informationen haben, können sie ihr Angebot erweitern und ihren Gästen ein unvergleichliches Kundenerlebnis bieten.

> “Die wahre Stärke der Stammdatenplattform liegt in der Verknüpfung von Produkt- und Standortdaten. Speisekarten und die Verfügbarkeit von Speisen sind jetzt mit einzelnen Filialen und Öffnungszeiten verknüpft, was Lieferdienste und Click-and-Collect unterstützt.”
>
> — Mark Jones, Leiter des Produktprogramms bei Mitchells & Butlers

Mitchells & Butlers

Über Stibo Systems

Stibo Systems, das Unternehmen für Master Data Management, ist Ihr erfahrener Partner für mehr Datentransparenz. Unsere Lösungen sind die treibende Kraft hinter zukunftsorientierten Unternehmen auf der ganzen Welt, die den strategischen Wert ihrer Stammdaten erschlossen haben. Wir befähigen sie, das Kundenerlebnis zu verbessern, Innovation und Wachstum voranzutreiben und eine wesentliche Grundlage für die digitale Transformation zu schaffen. Dadurch erhalten sie die Transparenz, die sie benötigen und wünschen – eine integrierte, genaue Übersicht über ihre Stammdaten –, damit sie fundierte Entscheidungen treffen und ihre Ziele in Bezug auf Umfang, Reichweite und Ambitionen erreichen können. Stibo Systems ist eine in Privatbesitz befindliche Tochtergesellschaft der 1794 gegründeten Stibo A/S Gruppe mit Sitz in Aarhus, Dänemark. Weitere Informationen finden Sie unter **stibosystems.de**.

Success-Story_Multidomain_Mitchells-and-Butlers_DE_Stibo