



ÉTUDE DE CAS DE MARY BROWN'S CHICKEN & TATERS

Panasonic aide le plus grand restaurant de poulet à service rapide au Canada à alimenter ses plans d'expansion

Panasonic

Mary Brown's Chicken & Taters s'est fixée des buts ambitieux de croissance dans l'ensemble du Canada et à l'étranger. Ces objectifs exigent une base technologique solide et un partenariat fiable en matière de TI. C'est alors qu'entrent en jeu la solution de point de vente *iQtouch* et le logiciel pour système administratif *Clearview* de Panasonic. Ensemble, ils aident l'une des franchises ayant la croissance la plus rapide au Canada non seulement à réaliser sa stratégie de croissance, mais aussi à améliorer considérablement son service à la clientèle.

🕒 DÉFI

Mary Brown's Chicken & Taters est le plus grand restaurant de poulet à service rapide canadien et l'une des franchises ayant la croissance la plus rapide au Canada, selon l'entreprise. Après près de cinq décennies en affaires, l'entreprise était positionnée pour une croissance exponentielle, nourrie par la passion de ses clients et la demande de produits, mais le système de point de vente (PDV) de l'entreprise ne fournissait plus une base solide pour soutenir ses activités.

🔧 SOLUTION

Une série de mises à niveau technologiques de Panasonic ont été installées. Elles procurent une solution rentable et fiable permettant de simplifier les processus et les pratiques. Mary Brown's a mis à niveau son matériel et son logiciel PDV. Accompagnée par la solution logicielle pour système administratif *Clearview* de Panasonic, l'entreprise détient la technologie pour soutenir pleinement ses plans de croissance. « La solution fournie se compare aux meilleures que l'on trouve ailleurs, » déclare Darren Durdle, directeur régional chez Mary Brown's.

✅ RÉSULTAT

La combinaison de la solution *iQtouch* et du logiciel pour système administratif *Clearview* de Panasonic a donné à Mary Brown's la stabilité et la fiabilité nécessaires pour la prise de commandes et la livraison, de même que pour le redressement et la planification du système administratif. Par exemple, l'installation d'un nouvel écran dans la cuisine informe les employés des commandes en temps réel à mesure qu'elles sont entrées par le personnel au comptoir, la préparation des commandes peut commencer de 20 à 25 secondes plus tôt, ce qui était impossible auparavant.

Historique

Mary Brown's a ouvert son premier restaurant à Terre-Neuve au Canada en 1969. En peu de temps, la marque s'est étendue à l'extérieur de sa province d'origine dans des endroits en Ontario, en Nouvelle-Écosse, en Alberta et ailleurs. Ce poulet frit incroyablement délicieux s'est rapidement créé un cercle d'amateurs fidèles et a vite pris de l'ampleur. En 2007, un entrepreneur de Terre-Neuve, Gregory Roberts, a acquis la marque. Sous sa direction, la croissance de Mary Brown's s'est accélérée rapidement passant de 67 restaurants à 160 aujourd'hui. L'entreprise a fait des investissements considérables dans la modernisation, le repositionnement de la marque, l'innovation du menu et beaucoup plus, ce qui a davantage alimenté la croissance et augmenté la fidélité des clients.

Cependant, alors que la chaîne profitait d'une croissance année après année, de ventes supérieures à la moyenne de l'industrie et de plusieurs prix consécutifs pour la satisfaction des franchisés, Mary Brown's s'est vue aux prises avec un défi de taille : son infrastructure technologique ne maintenait pas le rythme et ne pouvait plus soutenir la croissance spectaculaire de la chaîne de restaurants.

“

Le matériel est très fiable et est combiné à un logiciel fantastique.

”

Darren Durdle
Directeur régional,
Mary Brown's



Le problème

Alors que Mary Brown's était sur le point de célébrer son 50^e anniversaire, la marque avait besoin d'une mise à niveau technologique, et ce, rapidement. En 2016, des restaurants ouvraient rapidement dans l'ensemble du pays puisque les clients essayaient et aimaient le poulet et les pommes de terre « préparés sur place à partir d'ingrédients frais » et faits à la main dans chaque restaurant avec des ingrédients locaux, grâce à la recette éprouvée de Mary et aux méthodes de cuisson uniques de la chaîne.

Mais tout n'était pas parfait. Le système de point de vente (PDV) de l'entreprise s'avérait de moins en moins fiable et subissait des mises à niveau logicielles instables causant d'éternelles frustrations.

Les partenaires et les franchisés ont exprimé leur mécontentement à l'égard de l'instabilité du logiciel et du matériel vieillissant. D'un point de vue encore plus inquiétant, ces problèmes étaient devenus un obstacle au service à la clientèle. Selon Darren Durdle, directeur régional chez Mary Brown's, des employés devaient cesser de servir les clients pour essayer de résoudre les problèmes de système avec le centre d'assistance technique.

« Nous voulions un système fiable afin de pouvoir nous concentrer sur les activités et le service sans devoir passer 30 minutes avec le service technique dès le début de nos quarts de travail, » affirme M. Durdle. « Il était devenu urgent pour nous d'avoir un système de point de vente fiable, stable et facile à utiliser. »

“

Le personnel peut se concentrer sur l'expérience client et amener le service à un niveau supérieur.

”

Darren Durdle
Directeur régional,
Mary Brown's

REGARD VERS L'AVENIR

La mise en œuvre de ces nouvelles technologies a clairement permis d'atteindre l'objectif principal de Mary Brown's d'installer une solution PDV stable afin de réaliser ses plans d'expansion. Par-dessus tout, la solution a démontré des avantages supplémentaires, notamment la diminution du temps des employés passé au téléphone avec le service technique pour passer plus de temps à faire ce qu'ils font de mieux. « Le personnel peut se concentrer sur l'expérience client et amener le service à un niveau supérieur, » explique M. Durdle. « Il s'agit d'un grand changement si l'on tient compte de la frustration que ressentait le personnel qui passait une partie de son temps au téléphone. »

M. Durdle dirige le projet de logiciel de Mary Brown's depuis ses débuts il y a trois ans. L'entreprise a presque terminé le déploiement dans ses établissements existants; il ne reste que trois restaurants pour le moment. La chaîne planifie d'ajouter les solutions *iQtouch* à tous ses restaurants futurs : il s'agit d'une grosse commande. Une expansion des solutions logicielles de Panasonic est en cours chez Mary Brown's, alors que l'entreprise se dirige tout droit vers son but de 200 restaurants en 2020.

« J'obtiens constamment des commentaires que la solution facilite la tâche de tous. On me demande : "Où était cette solution il y a cinq ans?", » affirme M. Durdle. « Nous avons simplifié le processus à tous les niveaux, des caissiers aux directeurs, et je suis persuadé que nous avons pris la bonne décision. »

Trouver la bonne combinaison

Les équipes technologique et d'affaires de Mary Brown's recherchaient la combinaison parfaite pour soutenir la croissance des activités et l'expansion de l'infrastructure de l'entreprise à long terme. Après avoir établi les points faibles du logiciel et du matériel et finalisé la liste de souhaits technologiques pour appuyer les plans d'expansion agressifs de l'entreprise, les décideurs technologiques ont travaillé avec l'équipe de Panasonic pour personnaliser une solution, notamment la mise à niveau du matériel de point de vente accompagnée de la solution *iQtouch* et de son logiciel *Clearview*.

À propos de la technologie

iQtouch est la solution complète de logiciel PDV de restauration rapide de Panasonic qui assure la prise exacte et précise des commandes tout en rehaussant l'expérience globale du client. Utilisant un modèle conversationnel, le logiciel facilite la prise des commandes, aide à réduire les erreurs et les temps d'attente, tant au comptoir qu'au service au volant, tout en maximisant la production. La solution *Clearview* de Panasonic est un progiciel Web hautement flexible et évolutif servant à la gestion financière, à la gestion du coût des aliments et à la gestion de la main-d'œuvre, particulièrement conçu pour l'industrie des services alimentaires.

« Le matériel est très fiable et est combiné à un logiciel fantastique, » affirme M. Durdle. « Avant *iQtouch*, nos systèmes PDV manquaient de stabilité et causaient beaucoup de frustrations. »

Dès que les solutions appropriées ont été déterminées, Panasonic et Mary Brown's ont commencé à faire l'essai du logiciel pour comprendre comment il s'intégrerait au reste de l'infrastructure technique de la marque du restaurant. L'objectif consistait à rendre la mise en œuvre la plus harmonieuse et facile possible.

Mise en œuvre de la solution

À la suite d'essais réussis, Mary Brown's a lancé la nouvelle technologie dans un de ses établissements et a surveillé les résultats pendant près d'un an. Après le succès de l'établissement pilote, Mary Brown's a décidé de convertir tous ses restaurants à la solution *iQtouch* et son logiciel pour système administratif de Panasonic en commençant par les sites détenus par l'entreprise. Travaillant de près avec les décideurs de Mary Brown's, l'équipe de Panasonic a adopté une approche consultative de mise en œuvre, basée sur les meilleures pratiques et sur la compréhension approfondie de l'histoire, des priorités et des objectifs futurs de Mary Brown's. Cette approche comprenait des réunions hebdomadaires sur l'état du projet et une discussion immédiate lorsque des

questions étaient soulevées. Par conséquent, M. Durdle a mentionné que chaque installation était plus facile que la dernière. Lorsque vient le temps d'effectuer des mises à niveau techniques importantes, les directeurs, les franchisés et d'autres membres du personnel ressentent souvent une anxiété normale. Pour y répondre, Panasonic a créé un site de formation en ligne comportant des ressources et un manuel d'utilisation propres à Mary Brown's.

Il s'agissait d'un avantage « énorme » qui a contribué à la transition harmonieuse, selon M. Durdle. « La transition a été sans faille. Après avoir fait les 10 premiers établissements, tous les problèmes que nous avions au commencement avaient disparu, » dit-il. « Nous étions très chanceux que nos équipes soient bien préparées avant le déploiement. »

Aujourd'hui, les solutions logicielles *iQtouch* et *Clearview* sont installées dans 150 établissements Mary Brown's.

La preuve est dans les « patates »

La mise en œuvre de cette suite de solutions a simplifié de nombreux processus et a généré des gains d'efficacité impressionnants pour les restaurants Mary Brown's. Selon M. Durdle, la technologie les aide à performer à un niveau totalement différent. L'augmentation notable de l'efficacité dans la cuisine en est un résultat concret, grandement améliorée par l'installation d'un nouvel écran Panasonic dans la zone de préparation des aliments.

Le nouvel écran montre les commandes en temps réel, à mesure qu'elles sont passées au comptoir. Le personnel de la cuisine dispose donc d'une longueur d'avance et économise de 20 à 25 secondes pour préparer chaque commande, ce qui représente une augmentation importante de la productivité, selon M. Durdle. Les restaurants ont également connu une amélioration dans la convivialité pour passer des commandes en raison d'un processus de prise de commandes simplifié qui comprend des invites automatiques pour différents éléments au menu. Cette procédure a également eu un impact positif sur l'exactitude des commandes, l'efficacité et, ultimement, la satisfaction des clients.

En outre, la mise à niveau technologique a aidé Mary Brown's à simplifier la tenue des livres et les processus de planification financière. Avant l'installation, l'entreprise n'avait pas de services aux commerçants complètement intégrés, mais *iQtouch* permet à Mary Brown's de se mettre en lien avec sa banque pour un rapprochement comptable et toute formalité administrative. Cette solution a accéléré les mécanismes de contrôle et a allégé le fardeau administratif dans les restaurants.