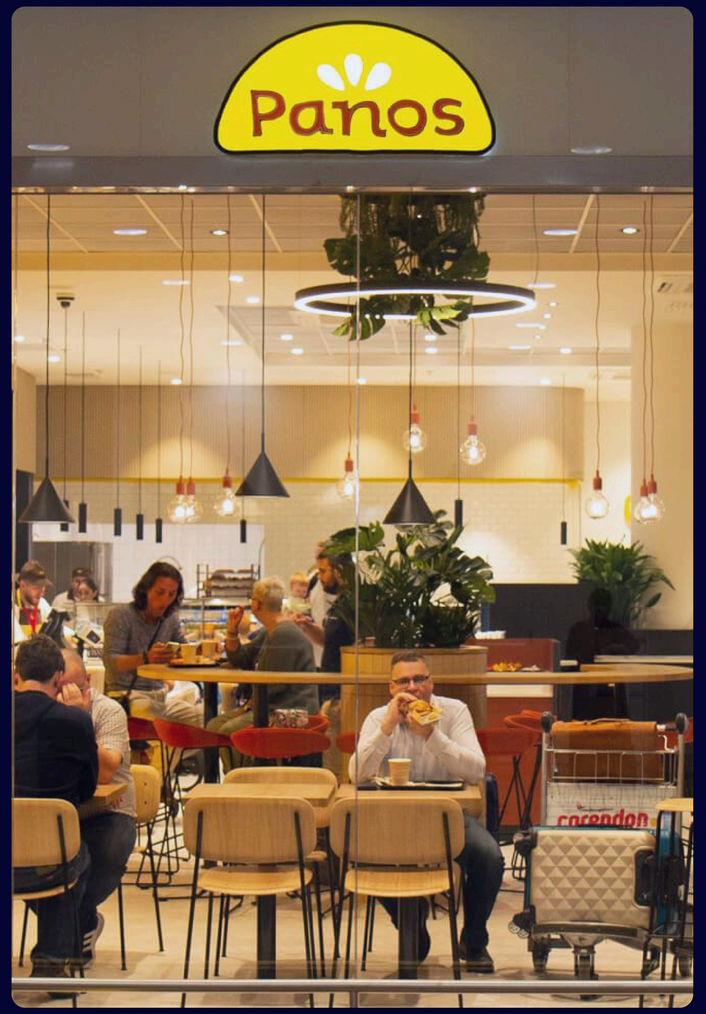
FLYX

Comment Panos est devenu une enseigne digitale

Un Parcours de 7 Ans avec FLYX



Introduction de la marque Panos

Un succes Belge

Panos est une marque belge de référence créée en 1982, spécialisée dans les aliments frais et pratiques de type restauration rapide, avec plus de 270 établissements à travers la Belgique. Réputée pour ses délicieux sandwiches, pâtisseries et boissons, Panos sert ses clients dans des lieux à fort passage tels que les gares, les centres commerciaux et les stations-service Q8.



Mattias Boterdaele
Directeur de la Transformation
et du E-commerce chez Panos

Nous remercions Matthias pour son temps et les précieux insights partagés lors de notre entretien.

Matthias a été un acteur clé de l'innovation chez Panos, en intégrant des solutions numériques qui améliorent l'expérience client et optimisent les opérations, positionnant ainsi Panos comme une marque de restauration rapide à la pointe du digital et un modèle d'innovation dans le secteur alimentaire.



Défis rencontrés avant FLYX

“Le poids de la gestion de systèmes déconnectés était comme porter un sac à dos lourd – cela nous ralentissait et nous empêchait de pousser l'innovation numérique plus loin."

Mattias, Directeur de la Transformation et du E-commerce chez Panos

Expérience de Fidélité Fragmentée

Passer des systèmes de fidélité physiques aux systèmes numériques était essentiel pour répondre aux attentes des clients.

Inefficacités opérationnelles

La gestion de multiples plateformes de livraison sans système unifié créait de la complexité, d'autant plus que Panos se développait sur de nouveaux marchés avec des partenaires comme Uber Eats, Deliveroo et Baker Online.

Contraintes du système de caisse (POS)

Les systèmes de caisse (POS) hérités limitaient la capacité à déployer des solutions numériques. Le système Lightspeed POS lui-même présentait des contraintes qui nécessitaient des couches personnalisées, développées par FLYX, pour activer des fonctionnalités avancées.

Solutions FLYX Adoptées Par Panos

01 App Mobile

Une application mobile de qualité permettant d'accéder aux programmes de fidélité et promotions, avec un localisateur de magasins intégré.

02 Programme de Fidélité

Passage des cartes physiques à un programme de fidélité basé sur des points, intégré à l'application mobile Panos.

03 Agrégateur de Livraison à Domicile

Ce module a permis à Panos de gérer efficacement les commandes provenant de plusieurs partenaires de livraison tiers.

04 Système de Gestion des Commandes

Grâce à sa flexibilité API, FLYX OMS a permis à Panos de déployer facilement de nouveaux canaux numériques, offrant une expérience de fidélité omnicanale.

Solutions FLYX Adoptées Par Panos

05 Couche personnalisée du POS →

FLYX a développé des solutions sur mesure dans Lightspeed POS pour surmonter ses limitations, garantissant ainsi une évolutivité opérationnelle et des flux de travail plus fluides.

06 Système d'affichage en cuisine (KDS) →

Le KDS a amélioré l'efficacité en centralisant la préparation et le suivi des commandes de livraison.

"Avoir un partenaire comme FLYX, capable de s'adapter à nos besoins et d'investir dans des technologies comme le connecteur Lightspeed, a été essentiel pour surmonter ces défis"

Matthias, Responsable de la transformation numérique chez Panos

Résultats Clés Obtenus

La collaboration entre Panos et FLYX a donné des résultats transformateurs :

Engagement Client Renforcé

Une forte croissance des membres du programme de fidélité, propulsée par des campagnes percutantes et une expérience mobile fluide.

Opérations de Livraison Simplifiées

L'intégration de plusieurs plateformes de livraison a réduit la complexité opérationnelle et garanti une expérience client cohérente.

Croissance des Revenus

L’expansion des canaux de vente numériques a entraîné une augmentation significative des revenus. De plus, les membres du programme de fidélité contribuent largement, avec un panier moyen plus de deux fois supérieur à celui des clients réguliers.

Scalabilité

FLYX OMS a permis à Panos de lancer facilement de nouveaux canaux de vente numériques, augmentant les volumes de commandes tout en minimisant les risques.



Chiffres Clés

La Valeur de la Livraison à Domicile

+134%

Les commandes de livraison à domicile ont un panier moyen plus de deux fois supérieur à celui des commandes classiques.

Le Pouvoir de la Fidélité

+28%

Les membres du programme de fidélité dépensent en moyenne 28 % de plus par panier que les clients réguliers.

FLYX soutient Panos sur 3 piliers :

Engagement Client

FLYX permet à Panos de renforcer l'engagement client grâce à une application mobile conçue par FLYX, parfaitement intégrée à notre moteur avancé de promotions et de fidélité.

Canaux de commande numériques

Avec FLYX OMS, Panos a implémenté la livraison à domicile et a facilement intégré de nouveaux canaux de commande comme le Click & Collect et les bornes.

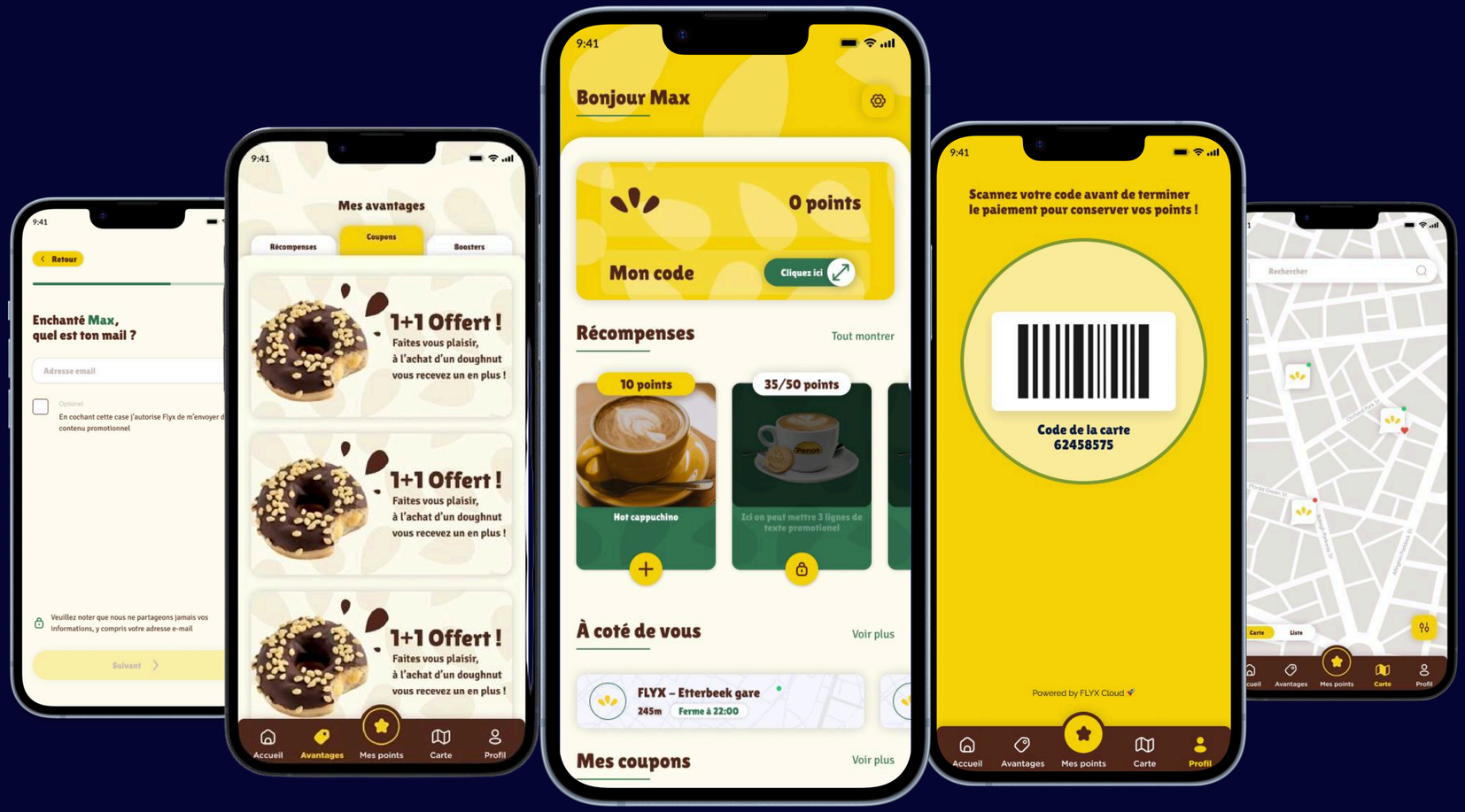
Améliorer les opérations

Avec FLYX OMS, Panos a optimisé la préparation des commandes de livraison grâce à notre système d'affichage en cuisine.

Engagement Client

Panos App Fidélité

Une application mobile de pointe conçue pour stimuler l'engagement authentique avec les clients de Panos.



Fonctionnalités que FLYX a Intégrées à l'Application de Fidélité Panos

- Fidélité
- Récompenses
- Localisateur de magasin
- Système pasé sur les points
- Coupons
- Boosters
- Profil avancé
- Offre Étudiant

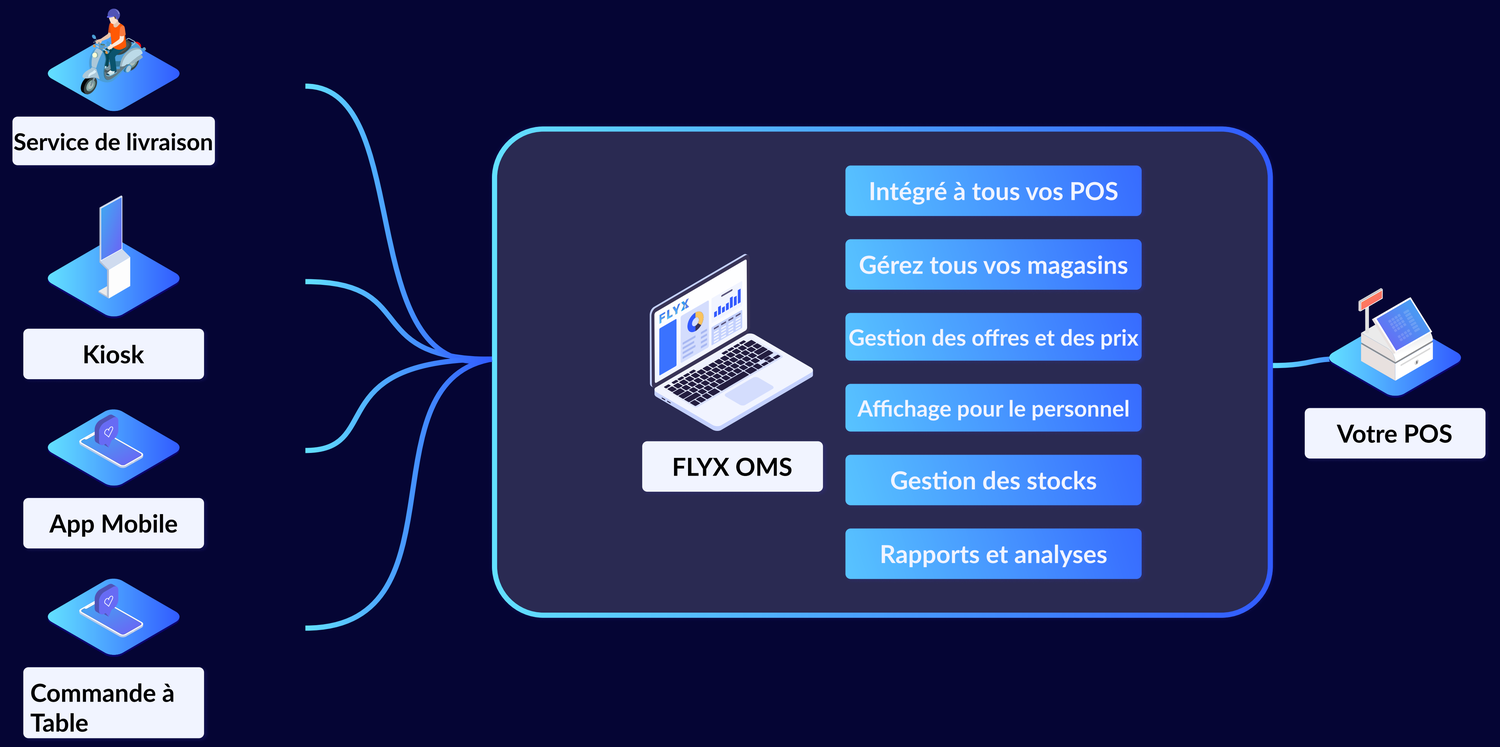
Canaux de Commande Numériques

L'infrastructure IT dont Vous avez Besoin : FLYX Order Management System

FLYX OMS est un middleware puissant, parfaitement intégré à votre POS, offrant une base solide pour déployer de nouveaux canaux de commande numériques tout en augmentant le volume de commandes.

Pour intégrer facilement les commandes de plusieurs canaux, tels que les caisses, le Click & Delivery et les futures options numériques comme les bornes de commande, nous avons intégré notre middleware robuste : FLYX OMS, dans l'écosystème IT de Panos.

Cette solution puissante agit comme un hub central, gérant efficacement toutes les commandes tout en garantissant une connectivité fluide et une intégration précise avec leur système POS LightSpeed.



Agrégateur de livraison à domicile

Panos peut gérer facilement plusieurs partenaires de livraison tiers grâce à l'agrégateur de livraison à domicile FLYX.

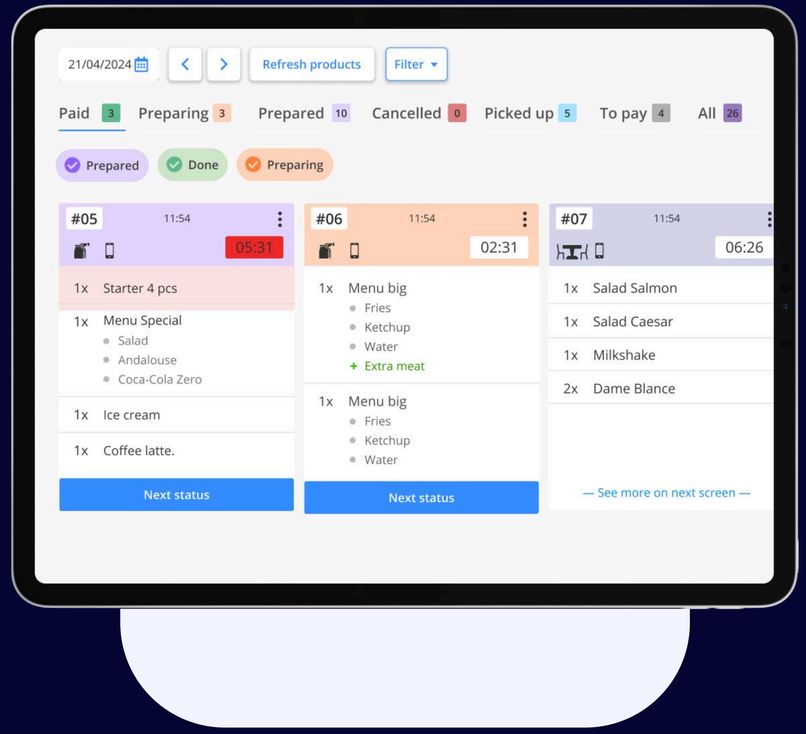


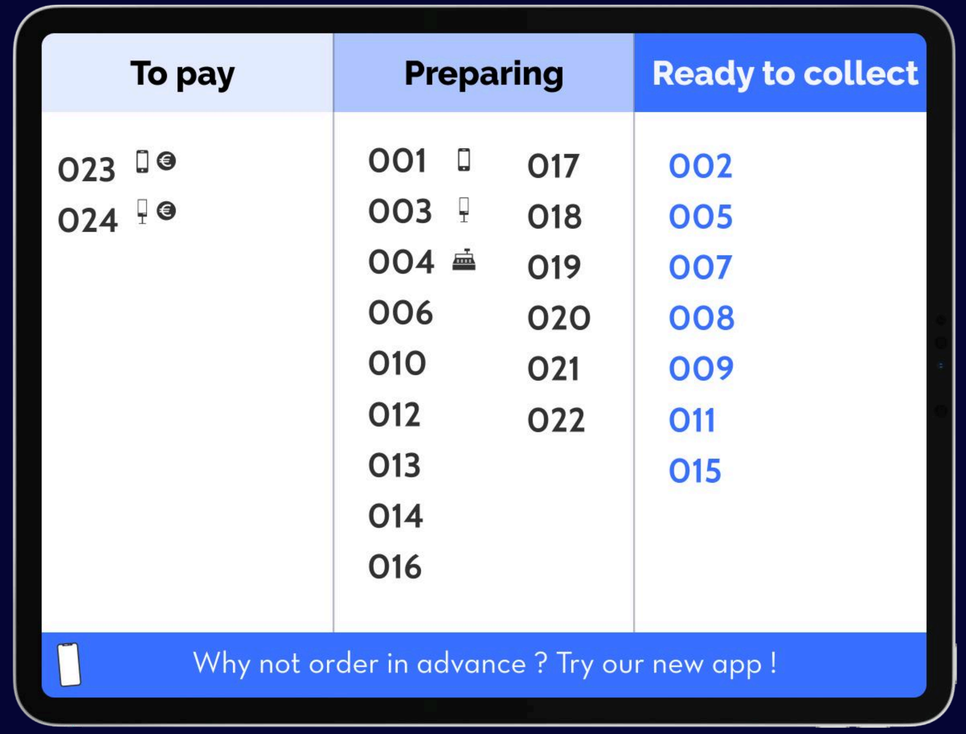
Optimiser les Opérations

Système d'Affichage en Cuisine : le meilleur allié de vos cuisines

Qu'est-ce qu'un système d'affichage en cuisine ?

Un Système d'Affichage en Cuisine (KDS) centralise et organise les commandes de différents canaux sur un seul écran, permettant au personnel de cuisine de suivre et prioriser les commandes en temps réel, pour plus de précision et des temps de préparation réduits.





Une Approche Collaborative

Le partenariat entre Panos et FLYX repose sur la confiance, l'innovation et un engagement commun envers le succès.

En tant que l'un des premiers clients de FLYX, Panos est un partenaire collaboratif depuis plus de 7 ans, ayant même co-investi dans le développement du connecteur Lightspeed.

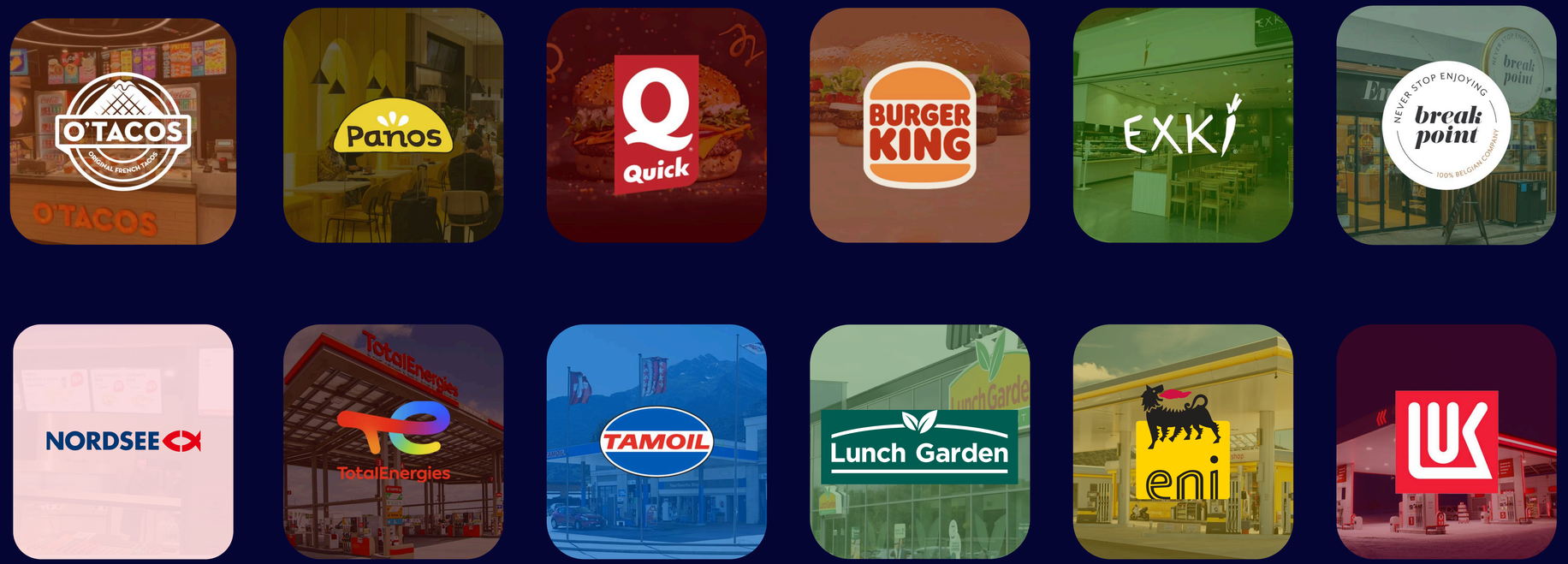
Cette approche de co-création et d'adaptabilité a permis à Panos de surmonter les défis et de surpasser les concurrents de FLYX en termes d'agilité et de personnalisation.



Approuvé par les Marques Leaders

FLYX est le partenaire de confiance des marques ambitieuses du retail et de la restauration, accélérant la transformation numérique, qu'il s'agisse d'un réseau de 25 sites ou de centaines d'établissements.

Avec FLYX, optimisez votre efficacité opérationnelle et rejoignez les leaders du secteur qui nous font confiance pour leur transformation numérique.



Avenue des Volontaires 19,1160 Brussels

www.flyx.cloud

+32 (0)476 95 31 66

info@flyx.cloud