

# My Coffee Island MOBILE APP

## ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ & ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΑΣ

---

Στόχος και παράλληλα πρόκληση για εμάς, ήταν και είναι η συνεχής ανάπτυξη του e-commerce μας σε επίπεδο τζιρού και πελατολογίου.

Με μια ισχυρή τα τελευταία χρόνια παρουσία στην αγορά στο φυσικό κατάστημα αλλά και σε digital επίπεδο (καθώς το e-commerce μας ξεκίνησε να λειτουργεί το 2017), με το coffeeisland.gr αρχικά, έπειτα με το My Coffee Island APP και τον τελευταίο χρόνο με την προσθήκη του TapMe (omni-channel επιβράβευση και στο φυσικό κατάστημα), ερχόμαστε κάθε χρόνο να προσθέσουμε δυνατότητες στο συνολικό μας e-commerce. Σκοπός μας είναι η καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση του κοινού μας, και παράλληλα η επίτευξη των εμπορικών μας στόχων σε ανάπτυξη του τζιρού και του αριθμού των πελατών μας online και στο φυσικό κατάστημα.

Έχοντας εδραιώσει τη θέση μας στο χώρο των app παραγγελιοληψίας με το My Coffee Island APP να έχει τους περισσότερους χρήστες, τις καλύτερες κριτικές, σημαντικό μερίδιο των offline καταναλωτών, προσομοίωση του φυσικού καταστήματος, χρήση καινοτομίας και προσωποποιημένης επικοινωνίας, δίνουμε έμφαση στον συνεχή εμπλουτισμό με προσφορές, νέα προϊόντα, νέες υπηρεσίες, έχοντας παράλληλα τον καταναλωτή και τις ανάγκες του ως οδηγό.

Ο Coffee Island καταναλωτής, δεν είναι διαφορετικός ανά κανάλι πώλησης, και ως μια συνολική οντότητα τον αντιμετωπίζουμε. Η εμπειρία του καταναλωτή στις online παραγγελίες του, στόχος μας είναι να προσομοιάζει αυτή του φυσικού καταστήματος. Αντίστοιχα, η εμπειρία της offline επιβράβευσής του είναι απαραίτητο να ευθυγραμμίζεται με αυτή της online επιβράβευσης.

Στόχος μας ήταν, μέσω της συνεχούς επιβράβευσης του καταναλωτή μας, της διαρκούς στοχευμένης επικοινωνίας, αλλά και ανταγωνιστικών προσφορών, να έχουμε ανάπτυξη στο τζιρό και στο πελατολόγιό μας.

### Καινοτομία & Υλοποίηση

Έχοντας εδραιωθεί στο χώρο των app παραγγελιοληψίας, δίνουμε έμφαση στην αύξηση του τζιρού και του πελατολογίου, με τους παρακάτω τρόπους.

## **Omni-channel επιβράβευση**

Οι καταναλωτές, κάνοντας αγορές μέσω του My Coffee Island APP+WEB, κερδίζουν πόντους My Rewards. Έτσι, κερδίζουν εκπτώτικα κουπόνια για τις online συναλλαγές τους στο My Coffee Island APP και το [www.coffeeisland.gr](http://www.coffeeisland.gr).

Με το My Rewards Tap Me, το σύστημα επιβράβευσης πελατών στα φυσικά καταστήματα, οι καταναλωτές κάνουν αγορές στο φυσικό κατάστημα, κατεβάζουν το My Coffee Island APP, πλησιάζουν το κινητό τους στο tap me point και μέσω της τεχνολογίας NFC, επιβραβεύονται με πόντους My Rewards.

## **Courier**

Δίνουμε τη δυνατότητα σε όλη την Ελλάδα να απολαύσει τα προϊόντα μας. Η υπηρεσία αυτή δημιουργήθηκε το 2020 με την πανδημία και συνεχίζει να χρησιμοποιείται σήμερα από καταναλωτές ανά την επικράτεια, σε περιοχές που δεν υπάρχει κατάστημά μας, δίνοντάς τους τη δυνατότητα να αγοράσουν προϊόντα Καφεκοπτείου, Home Barista και συσκευασμένα Snacks, και να τα παραλάβουν στο χώρο τους μέσω Courier.

## **Εμπλουτισμός προϊοντικής γκάμας & προσφορές**

Εντάσσουμε νέα προϊόντα με το λανσάρισμά τους στα φυσικά καταστήματα και στο e-commerce μας, δίνοντας τη δυνατότητα στον online καταναλωτή μας να δοκιμάζει τα νέα αυτά προϊόντα με προσφορές γνωριμίας, όπως ποσοστιαίες εκπτώσεις ή επιπλέον πόντους επιβράβευσης.

## **Ανταγωνιστικές προσφορές**

Πιστοί στους στόχους που έχουμε θέσει, προβαίνουμε σε θελκτικές και ανταγωνιστικές προσφορές. Ενισχύουμε την πιστότητα των καταναλωτών με το Coffee to Coffee, όπου οι καταναλωτές που κάνουν αγορά μέσω του My Coffee Island APP+WEB, ή TapMe στον κύβο επιβράβευσης στο φυσικό κατάστημα, λαμβάνουν κουπόνι αξίας 1€ για την επόμενη ημέρα. Με το 1+1, με το οποίο ο online καταναλωτής αλλά και ο καταναλωτής που κάνει TapMe στο κατάστημα, αγοράζει 2 ροφήματα στην τιμή του ενός προσελκύουμε νέους χρήστες και μετατρέπουμε το Coffee Island στην επιλογή

της παρέας. Real Time marketing offers σε παγκόσμιες ημέρες, ή με βάση ακραία καιρικά φαινόμενα, μετατρέποντας την επικαιρότητα σε μια περίπτωση κατανάλωσης.

Υποστήριξη επικοινωνίας μέσω direct marketing/social media

Τα παραπάνω ενισχύονται από digital διαφημιστικά campaigns στα δικά μας μέσα αλλά και εξωτερικά (Meta/TikTok), αλλά και προσωποποιημένο direct marketing (viber, push notifications, b2c newsletters).

### **Αποτελέσματα**

Μέσω του συστήματος επιβράβευσης My Rewards, έχουν επιβραβευτεί έως τώρα χιλιάδες καταναλωτές μας, μόνο μέσω του My Coffee Island APP. Επίσης, η επαναληψιμότητα παραγγελιών των καταναλωτών μας ανέρχεται στις 4,75 παραγγελίες ανά πελάτη ανά μήνα (vs 4,5 πέρυσι).

Ακόμα, φέρνοντας το My Rewards, το σύστημα επιβράβευσης των καταναλωτών μας στο My Coffee Island APP, αλλά και στο φυσικό κατάστημα με το My Rewards Tap me, καταφέραμε καινοτομώντας να γεφυρώσουμε την εμπειρία του καταναλωτή σε omni-channel επίπεδο.

### **Κάποια στατιστικά στοιχεία για το TapMe από τον πρώτο χρόνο λειτουργίας του:**

- 113.000+ χρήστες
- 7 taps ανά πελάτη ανά μήνα
- 400 καταστήματα (σχεδόν το σύνολο του δικτύου μας)
- 70.000+ taps ανά μήνα και 800.000+ taps έως σήμερα

Σημαντικό στοιχείο είναι να αναφερθεί πως το 58% των καταναλωτών που έχει κάνει tap σε κάποιο Coffee Island, έχει παράλληλα κάνει παραγγελίες μέσω του My Coffee Island APP.

Έτσι, μεταφέροντας απόφια την εμπειρία του καταναλωτή από το κατάστημα στο My Coffee Island APP, καταφέραμε να δημιουργήσουμε έναν ολοκληρωμένο κόσμο Coffee Island, στον οποίο ο καταναλωτής μας δε θα βρίσκεται ποτέ μακριά από τον αγαπημένο του καφέ. Αυτό που επίσης καταφέραμε να πετύχουμε μέσω της omni-channel επιβράβευσης και του TapMe, είναι να διευρύνουμε το πελατολόγιό μας.

Στόχος μας είναι η γκάμα των προϊόντων που θα βρει ο καταναλωτής μας στο My Coffee Island APP και στο κατάστημα, να ακολουθεί τις δικές του προσδοκίες και επιθυμίες. Ανανεώνοντας συχνά το προϊόντικό μας μίγμα με νέες προσθήκες, οδηγούμαστε σε μια σχέση εμπιστοσύνης αυξάνοντας το engagement του καταναλωτή, που βρίσκει αυτό που επιθυμεί, και δεν "βαριέται" ποτέ.

Επίσης, οι προσφορές που συνεχώς πραγματοποιούμε omni-channel σε όλες μας τις προϊόντικές κατηγορίες, οδηγούν σε αύξηση του τζίρου σε ήδη υφιστάμενα αλλά και νέα προϊόντα, με συνέπεια την αύξηση του συνολικού τζίρου, της επαναληψιμότητας αλλά και του πελατολογίου. Σημαντική είναι να αναφερθεί και η συνεργασία μας με άλλα brands όπως το Miles+Bonus της Aegean, αλλά και η συνολική συνεργασία μας με τη Vodafone σε διάφορες προσφορές.

Ένας ακόμα σημαντικός παράγοντας για την επίτευξη των στόχων, είναι η στοχευμένη και πολυκαναλική επικοινωνία μας, σε social media (paid και organic) και μέσω direct marketing καναλιών. Χρησιμοποιώντας segmented επικοινωνία στα b2c newsletters, viber μηνύματα και push notifications, μας δίνεται η ευκαιρία να επικοινωνούμε στον καταναλωτή τα μηνύματα που τον ενδιαφέρουν περισσότερο. Στις μεγάλες προσφορές που στόχος μας είναι και η προσέλκυση νέου κοινού, προχωρούμε σε paid επικοινωνία μέσω Google, Meta και TikTok.

Μερικά στατιστικά στοιχεία για τον τζίρο, τις παραγγελίες και το πελατολόγιό μας σήμερα:

- Τζίρος: +26% σε σχέση με πέρυσι

- Παραγγελίες: +33% σε σχέση με πέρυσι

- Πελάτες: +37% ενεργοί πελάτες σε σχέση με 1/2023 από τους οποίους το 10% είναι νέοι

Τέλος, δείκτης της επιτυχίας του My Coffee Island APP είναι τα reviews στα stores, τα οποία κυμαίνονται στα 4.43/5 αστέρια, κάτι που αποδεικνύει την ικανοποίηση των καταναλωτών που τη

χρησιμοποιούν. Σημαντικό είναι επίσης να αναφερθεί, πως οι εσωτερικές βαθμολογίες στο My Coffee Island APP, ανέρχονται κατά μέσο όρο στο 9.5/10.

## **ΣΥΝΟΨΗ**

Στόχος μας σε κάθε επαφή με τον καταναλωτή, αποτελεί η έμπρακτη αποτύπωση της μοναδικότητάς του. Η μεγάλη πρόκληση στη δημιουργία του My Coffee Island APP, ήταν να μεταφέρουμε στον ψηφιακό κόσμο την τη μοναδική σχέση που χτίζει ο barista με τον επισκέπτη, αλλά και η επιβράβευση του καταναλωτή σε όλα τα κανάλια πώλησης.

Εμπλουτίζουμε την εφαρμογή με το omnichannel πρόγραμμα επιβράβευσης online και στο φυσικό κατάστημα, με την υπηρεσία αποστολής παραγγελιών σε απομακρυσμένες περιοχές μέσω courier, συνεχή εμπλουτισμό της προϊοντικής γκάμας και ανταγωνιστικών προσφορών, αλλά και στοχευμένης digital επικοινωνίας, αναδιαμορφώνοντας συνεχώς για τους καταναλωτές μας την εφαρμογή My Coffee Island APP που έχουν ήδη αγαπήσει!