



ÉTUDE DE CAS : CLUB DE BASEBALL DES TITANS D'OTTAWA

Les Titans d'Ottawa doublent les revenus des suites grâce à la solution de commande numérique d'App8.

EN UN COUP D'ŒIL

Avec des commandes simplifiées, des précommandes de suites faciles et une expérience améliorée pour les fans, les Titans réalisent un grand succès en termes de croissance des revenus et de satisfaction des fans.

INDICATEURS CLÉS

En modernisant leur processus de précommande pour les loges, les Titans ont réduit le temps consacré aux échanges de courriels incessants. Cela, combiné à d'autres améliorations, a joué un rôle clé dans l'augmentation du volume et des revenus des commandes de loges.



85% ↑

d'augmentation des précommandes de loges



93% ↑

d'augmentation des revenus des loges



app8solutions.com

sales@app8solutions.com

INTRODUCTION

Depuis leur partenariat avec App8 en 2022, le club de baseball des Titans d'Ottawa a relevé le défi d'améliorer l'expérience des jours de match, en réduisant les temps d'attente aux concessions et en simplifiant le processus de précommande pour les suites. Grâce à l'implémentation des solutions de commande numérique d'App8, les Titans ont enregistré une augmentation remarquable de 85,5 % des transactions dans les suites et une hausse de 93 % des revenus liés aux suites entre 2023 et 2024. Michael D'Agostino, superviseur de la restauration des Titans, a collaboré étroitement avec l'équipe d'App8 pour intégrer la commande numérique dans l'expérience du stade, obtenant des résultats impressionnants.

DÉFIS

Avant d'adopter App8, les Titans faisaient face à des défis importants : l'absence de solution de commande mobile entraînait de longues files d'attente aux concessions, rendant le processus de commande peu pratique et nuisant à l'expérience des jours de match. Leur système de précommande pour les suites, également dépassé, reposait sur une gestion intensive par courriel avec les invités, ce qui consommait du temps précieux et compliquait les opérations. Ces limitations ont mis en lumière la nécessité pour les Titans d'adopter une solution de commande numérique moderne pour simplifier leurs services et améliorer la commodité pour leurs invités. « Nous sommes en pleine croissance, nos chiffres augmentent, et malheureusement, les files d'attente aussi. C'est un bon problème à résoudre, » a expliqué Michael.

« La flexibilité qu'offre la commande numérique est inestimable—nos clients corporatifs ou les familles lors de fêtes d'anniversaire adorent pouvoir parcourir le menu, modifier leurs commandes, et avoir la certitude que tout arrivera sans tracas. »

- Michael D'Agostino, Superviseur de la restauration des Titans

SOLUTIONS



Pour surmonter ces défis, les Titans se sont associés à App8 pour déployer une stratégie efficace de gestion des concessions et de pré-commande des suites.

Retrait des concessions

Grâce à la solution de commande mobile d'App8, les fans peuvent commander à l'avance et contourner les files d'attente, ce qui réduit considérablement les temps d'attente et améliore l'expérience globale du jour du match. Pour renforcer la visibilité, les Titans ont investi dans des supports marketing de qualité et ont placé des codes QR bien visibles dans tout le stade, facilitant l'accès à la commande mobile. Ils ont également réaménagé leurs zones de concession en ajoutant des couloirs de retrait dédiés et une signalisation claire, permettant aux fans de récupérer rapidement leurs commandes. Ces initiatives ont été essentielles pour encourager l'adoption de la commande mobile et augmenter l'engagement des fans.

Pré-commande des suites

La solution de commande numérique d'App8 facilite la pré-commande pour les invités des suites, leur permettant de passer leurs commandes avant le match en quelques clics. En améliorant ce processus, les Titans ont gagné en efficacité, réduisant le temps passé à envoyer des emails et offrant une meilleure expérience aux invités, qui peuvent passer leurs commandes et les savourer sans effort. Ces améliorations ont contribué à l'augmentation du volume des commandes et des revenus des suites.

« LA PRÉ-COMMANDE EST UN ÉLÉMENT CLÉ POUR NOUS DANS LES SUITES... C'EST UNE VENTE GARANTIE ET ÇA NOUS AIDE À GÉRER L'INVENTAIRE DE MANIÈRE EFFICACE. » A EXPLIQUÉ MICHAEL.

RESULTS



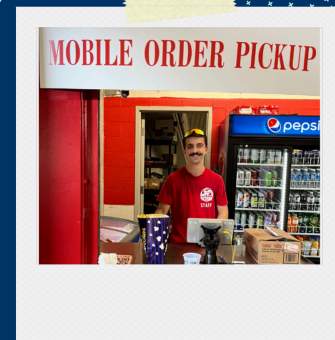
Croissance de la commande numérique

- Les transactions dans les suites ont augmenté de **85,5 % entre 2023 et 2024**.
- Les revenus des suites ont progressé de **93 % d'une année sur l'autre**.
- Les commandes numériques dans les concessions ont **augmenté de 2,3 %**.
- Le revenu total a augmenté de **52 % par rapport à l'année précédente**.



Facteurs clés de succès

- **Meilleure sensibilisation des fans:** L'ajout de signalisation et la visibilité accrue des QR codes ont favorisé l'adoption de la commande numérique.
- **Commande simplifiée:** La commande numérique a rendu l'expérience plus rapide et plus pratique pour les fans, réduisant les temps d'attente.
- **Pré-commandes pour les suites:** La pré-commande numérique garantit des ventes, facilite la gestion des stocks et améliore l'expérience des invités, en particulier pour les groupes.



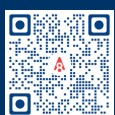
CONCLUSION



À l'avenir, les Ottawa Titans prévoient d'étendre encore l'utilisation d'App8 dans le stade, avec l'introduction de la commande depuis les sièges et l'intégration de tous les stands de concessions dans le même système de commande numérique. "Nous avons développé un partenariat solide avec App8", a confié Michael. "Ils ont toujours été réactifs, ouverts à nos retours et ont su communiquer efficacement chaque fois qu'un problème est survenu. C'est le type de partenariat que nous recherchons."

À PROPOS D'APP8

App8 est une solution de commande omnicanale de premier plan pour les marques de restauration qui permet aux clients de consulter des menus numériques, de commander pour manger sur place, à emporter ou en livraison, et de payer leurs repas, le tout depuis leur propre téléphone intelligent. App8 travaille avec certaines des plus grandes marques de restauration et de divertissement en Amérique du Nord pour offrir une valeur ajoutée au-delà des transactions sans contact, grâce aux commentaires des clients, à des rapports avancés et à des informations exploitables.



EN SAVOIR PLUS SUR L'APP8

