

# Starbucks

Aleksandar Birovljev

Isidora Ljumović



This project is funded by  
the European Union



Republic of Serbia  
Ministry of Trade, Tourism and  
Telecommunications



Republic of Serbia  
Ministry of Economy

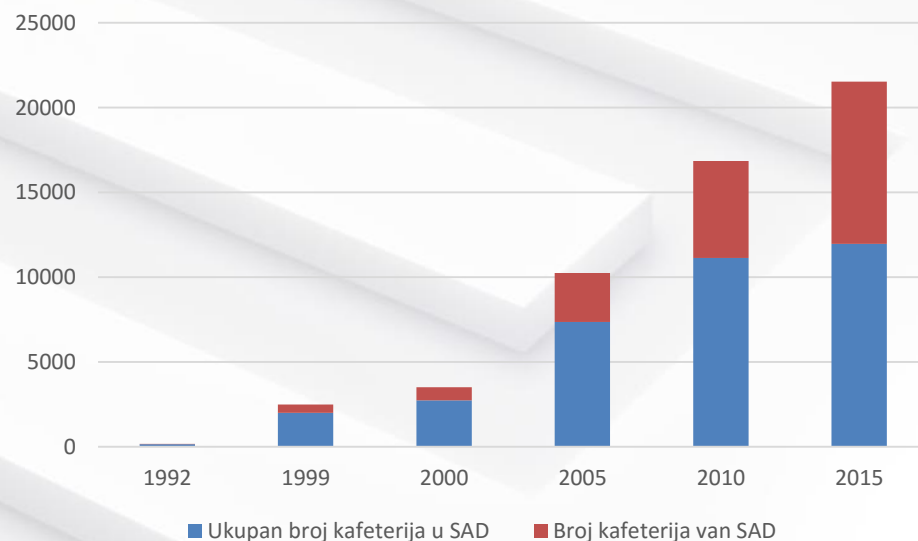
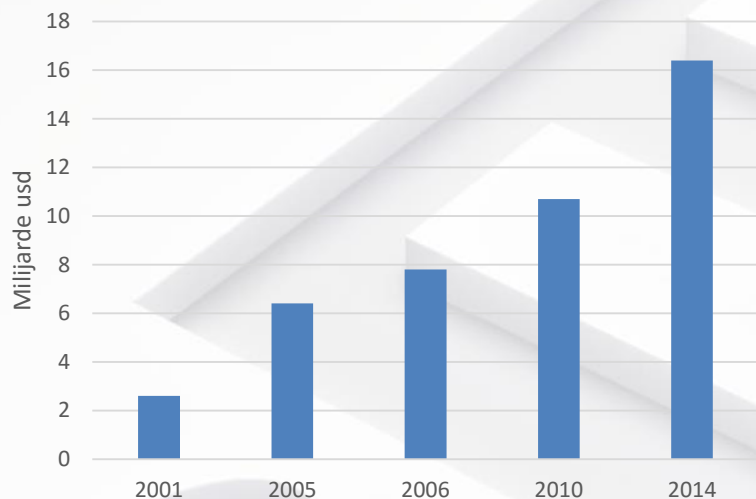


# Starbucks

- Starbucks je lanac američkih kafeterija, osnovan u Sijetlu 1971. godine. Danas posluje na preko 20.000 lokacija širom sveta
- Starbucks služi tople i hladne napitke, pre svega različite vrste kafa i čajeva. Većina kafeterija prodaje i upakovane prehrambene artikle (uglavnom sendviče), kao i posuđe za konzumiranje i pripremanje kafe i ostalih napitaka.

# Starbucks

Ukupni godišnji prihodi



## Stavka

Pića

Hrana

Pakovanja kafe

Posuđe i oprema za kafu

## % Prodaje (2015)

75%

19%

4%

2%

# Starbucks

- Starbucks je pionir u oblasti mobilnog plaćanja i jedna od najuspešnijih kompanija u implementiranju ovog rešenja.
- Lanac kafeterija aktivno promoviše m-plaćanje, koje je uvedeno 2014. godine u svim saveznim državama SAD-a. M-plaćanje omogućava kupcu da plati napitak mobilnim telefonom ili da naruči i plati napitak unapred i da ga preuzme bez čekanja.
- U toku ove godine se testira dodatna funkcija aplikacije – isporuka.
- Nakon velikog uspeha u SAD, planira se širenje ovog modela na azijsko, evropsko i latino-američko tržište.

# Starbucks

Otvaranje aplikacije Starbucks na mobilnom telefonu. Klikom na opciju Naruči (aplikacija pamti sve prethodne poružbine) vrši se izbor napitka. Svi dodaci su dostupni

Aplikacija koristi GPS da predloži najbližu Starbucks kafeteriju, koja se potvrđuje klikom

Potvrda poružbine

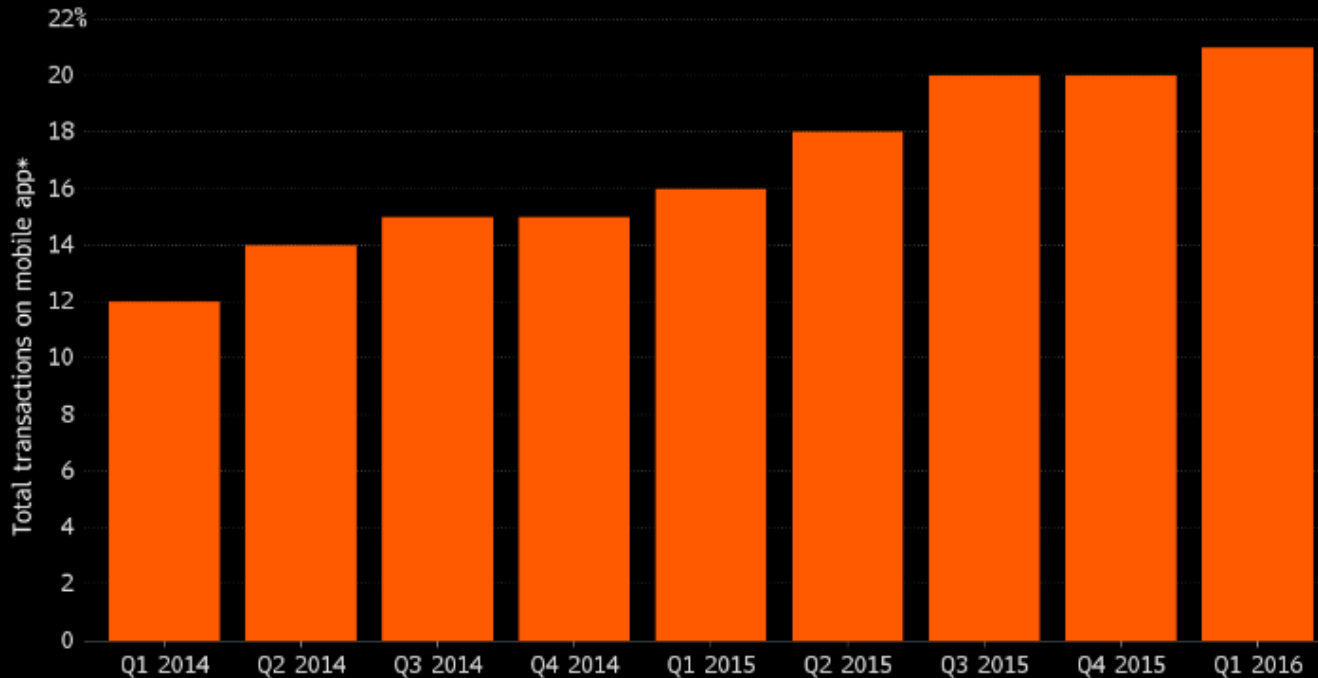
Račun je zadužen, naružbina prosleđene prijavljenoj kafeteriji

Preuzimanje kafe

# Starbucks

## The Magic of Mobile

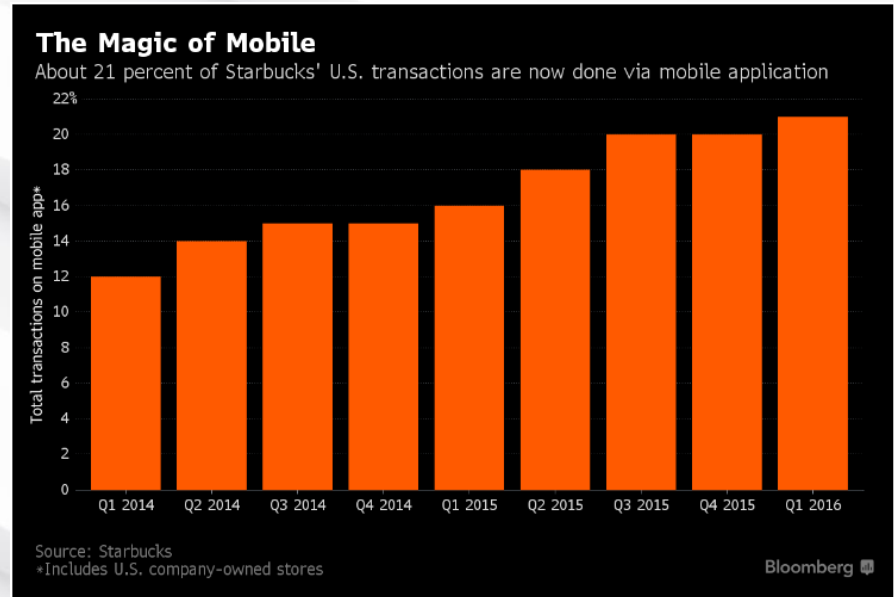
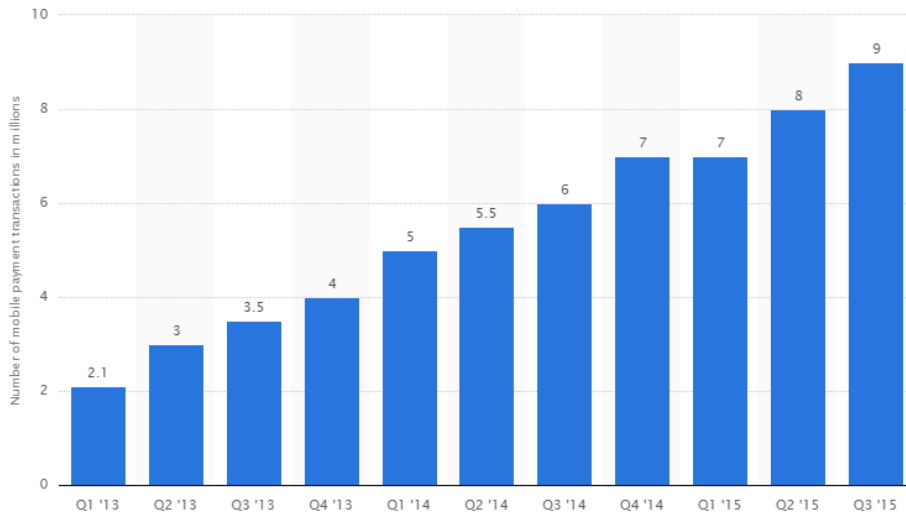
About 21 percent of Starbucks' U.S. transactions are now done via mobile application



Source: Starbucks  
\*Includes U.S. company-owned stores

Bloomberg

# Starbucks



# Starbucks

- Prednosti
  - Jednostavna upotreba
  - Vezan je za programe lojalnosti
  - Izbegavanje redova (čekanje za pripremu kafe, plaćanje)
  - Personalizovanje usluga
- Budućnost
  - Konstantan rast broja korisnika koji koriste m-plaćanja
  - Novi programi lojalnosti
  - Širenje na nova tržišta
  - Nove funkcije unutar aplikacije
  - Mogućnost za unapređenje usluga



## Vežba: Diskusija

- Kafeterija u Srbiji želi da uvede uslugu m-plaćanja.
  - Da li mislite da ova vrsta usluge ima perspektivu u Srbiji?
  - Da li postoje realne mogućnosti za realizaciju m-plaćanja?
  - Ko su značajni učesnici u ovom procesu?
  - Ko bi bili potencijalni potrošači?
  - Identifikujte glavne rizike u procesu?

