



## LOGICIELS

# Bons à tout faire

*Oltre la prise de commande et l'encaissement, les logiciels permettent également de gérer sa salle, son stock, mais aussi d'accroître sa visibilité et d'étudier les statistiques de son activité. Autant d'atouts qui contribuent à faire de vous un bon gestionnaire.*

**P**eut-on encore s'en passer? La réponse est non. Les logiciels de gestion pour les CHR sont devenus incontournables. De nombreux fabricants développent des outils complets pour vous aider à gérer au mieux votre affaire et pour faire croître vos points de vente. Ainsi, un même logiciel permet souvent d'assurer la visibilité auprès de vos clients, la prise de commande, l'encaissement, la liaison avec la cuisine et la salle, le suivi des tables, mais aussi la gestion des

stocks ou encore l'analyse des ventes. Le seul impératif: faire simple. « Pour faire évoluer sa carte ou expliquer le fonctionnement à un nouvel employé, il faut nécessairement concevoir des écrans et des logiciels intuitifs, le tout avec une présentation soignée et un enchaînement des événements intelligent », explique Christian Coquidé, le fondateur et gérant de la société Atoo. Un avis que partage Arthur Perticoz, le directeur marketing de Wynd (groupe Thematic), pour qui l'ergonomie est essentielle sur

le marché de la restauration, car « tout doit aller vite pour servir toujours plus de clients ». Le but de ces logiciels? Vous aider à améliorer votre marge, sans perdre de temps.

### Un service optimisé en salle

Au-delà de l'usage classique des fonctionnalités de prise de commande et de paiement, les logiciels facilitent la gestion de votre salle. La maîtrise du taux de rotation des tables, d'abord: Apicommerce de Sage

a développé un tableau de bord de la salle de restauration qui permet de visualiser instantanément à l'écran les tables libres, occupées, réservées ou en attente de plat. La saisie des commandes, l'envoi des plats à suivre et la libération des tables s'effectuent en un clic. La solution Wynd permet elle aussi de gérer en temps réel la disposition des tables, de les ouvrir, les fermer, d'y associer les clients et leurs commandes afin de les envoyer au bon endroit (par exemple, les apéritifs au bar). Le serveur peut ainsi





## RENCONTRE AVEC TONY HABER, DIRECTEUR DU WHO'S RESTAURANT (PARIS 4<sup>E</sup>), UTILISATEUR DU LOGICIEL APYCAT

### Pourquoi avoir choisi ce logiciel ?

J'avais des problèmes avec mon ancien logiciel, nous avons donc pris la décision de le changer. D'emblée nous avons été séduits par le côté novateur d'Apycat, car, non seulement il s'adapte à tous les types de smartphones, mais il permet également aux serveurs d'interagir entre eux. Chacun a un visuel de la salle en temps réel, ce qui favorise la coordination des commandes.

### Quels sont ses atouts ?

Apycat s'adapte totalement à nos besoins, sa flexibilité constitue donc son principal avantage. Il offre la possibilité d'intégrer des outils comme celui de l'happy-hour qui permet de dédoubler automatiquement la commande et ce dans le but de servir la seconde boisson même une fois le délai expiré. Il différencie également chaque client, ce qui s'avère très utile pour l'addition. D'autre part, il nous permet d'améliorer nos performances grâce à l'analyse détaillée de notre activité inclut dans son programme (temps d'attente des clients, régularité du service, comparatif entre les mois...). Enfin, c'est un outil de communication interne très efficace, chacun pouvant



prendre le relais de l'autre à n'importe quel moment.

### Qu'utilisez-vous comme fonctionnalité en priorité ?

Nous utilisons majoritairement la fonction de transfert de table qui parvient en temps réel aux serveurs via leurs montres, ce qui permet d'éviter les erreurs d'encaissement. Nous isolons également les produits sur une personne, un dispositif très utile au moment de l'addition. Enfin, lorsque je crée un nouveau produit, j'effectue immédiatement une mise à jour qui est transmise à l'ensemble des smartphones du personnel.

### Quels conseils donneriez-vous à un restaurateur qui souhaite acquérir un logiciel ?

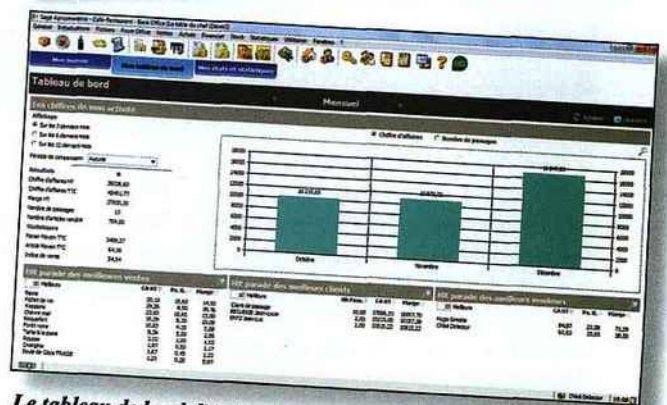
Il faut qu'il définisse ses besoins en amont et surtout que le système soit le plus lisible possible pour tous. Pour assurer son bon fonctionnement, il doit être maniable ; les multiples sous-catégories sont donc à proscrire. Enfin, il doit vérifier que l'investissement est en adéquation avec l'activité de l'établissement.

suivre l'avancée du repas, mais aussi envoyer directement des ordres en cuisine grâce à des objets connectés. C'est le cas d'Apycat avec son menu tactile disponible sur smartphone, montre et tablette. Les avantages de ce type de logiciel ? « Il permet de voir l'activité de chaque acteur en temps réel et, par conséquent, de rythmer le service, indique Xavier Garrigue, fondateur et gérant d'Apycat. L'information, qui se retrouve partagée par tous les acteurs du restaurant, permet de gagner un temps précieux. » La société Atoo va encore plus loin puisqu'elle offre la possibilité de gérer un système d'« appel vendeur » avec son logiciel Leo 2 : « La gestion du temps écoulé par table est importante, nous avons intégré une alarme qui s'active au-delà du temps de référence paramétré », indique Christian Coquidé. La gestion du service en salle permet donc de maximiser la productivité dans les phases de rush, mais la pérennité de votre établissement

dépend aussi d'autres facteurs moins visibles.

### Les statistiques pour évaluer vos performances

Les statistiques sont des fonctions auxquelles les fabricants de logiciels accordent souvent le plus d'importance. « Le module d'analyse est capital. Il permet de se rendre compte au moindre coup d'œil des meilleures ventes et des plus mauvaises sur des périodes données (date, heure...) en fonction de divers critères, dont l'âge du client, le sexe... », indique Arthur Perticoz, de la société Wynd. Elles permettent également de tester des nouvelles formules et nouvelles offres, et de mesurer en temps réel l'impact (positif ou négatif) sur les ventes. Le logiciel Apicommerce a ainsi développé deux interfaces : l'une présente les états de clôture synthétiques pour vous renseigner, par exemple, sur le nombre de couverts servis, le nombre de tickets encaissés et le chiffre d'affaires





heure par heure ou par serveur ; l'autre affiche des statistiques avancées pour comprendre l'ensemble de votre activité, y compris le palmarès des plats, des clients et des serveurs. Les plus exigeants pourront s'appuyer sur des indicateurs plus évolués tels que le montant du panier et de l'article moyen ainsi que l'indice de vente (nombre moyen de plats et de boissons consommés par ticket). Cette réflexion globale permet « d'instaurer des objectifs en interne pour améliorer la compétitivité du restaurant », commente Yoni Bensoussan, directeur du logiciel Clio Systems.

### Des stocks gérés en temps réel

La partie consacrée à la gestion d'un stock constitue un autre critère important de la rentabilité d'un restaurant. « Enregistrer ses produits et suivre son stock en temps réel représente un gain de temps précieux », affirme Yoni Bensoussan. La relation avec les fournisseurs s'en trouve, d'une part, facilitée : non seulement les commandes peuvent être automatisées grâce à un système d'alerte (exemple : il ne reste que dix bagels), mais elles peuvent également être passées directement, sans avoir à sortir du logiciel. D'autre part, certains logiciels peuvent vous aider à créer automatiquement des catégories de produits phares, de succès en

devenir ou de produits qui ne marchent pas. Cette fonctionnalité doit permettre au restaurateur de « se focaliser sur ce qui compte vraiment, c'est-à-dire préparer une bonne nourriture, attirer de nouveaux clients et les fidéliser », détaille Arthur Perticoz à propos de la technologie Wynd. En outre, dès qu'un produit n'est plus disponible, il disparaît automatiquement des sites Web, mobile ou de la borne, ce qui peut vous faire gagner du temps lors du service.

### Accroître sa visibilité

Beaucoup d'entre vous ont conscience que l'outil numérique

est devenu indispensable, mais le problème est de savoir comment s'inscrire dans cette évolution digitale. C'est la raison pour laquelle certaines sociétés ont créé des logiciels pour vous rendre visible sur Internet et générer plus de trafic. Guest Online propose un service de réservation en temps réel pour capter les clients de jour comme de nuit. Ce virage vers le numérique doit permettre également de fidéliser la clientèle : « Guest Online offre la possibilité de numériser l'ensemble du flux de son restaurant afin d'améliorer l'accueil des clients, indique Antoine Girard, directeur général. Plutôt que de conquérir



Appsnet permet de rester connecté avec vos clients

en permanence de nouveaux consommateurs, il faut d'abord penser à les fidéliser. » Même son de cloche pour la société Appsnet, qui a développé un logiciel pour permettre au restaurateur d'être en relation directe et quotidienne avec les clients. Pour ce faire, il suffit de mettre le menu en ligne, de l'illustrer avec des photographies et d'actualiser le plat du jour tous les matins. De plus, il est possible d'envoyer des promotions par SMS pour « s'assurer d'un taux de remplissage maximum », explique Mathias Kouby, directeur de clientèle de la société.

### Entretenir son image

D'autres, comme le logiciel Yelp, vont encore plus loin en proposant des outils permettant de gérer sa réputation on-line. « Grâce à l'application, vous êtes alertés à chaque fois qu'un avis est posté par un consommateur, vous pouvez donc y répondre directement, indique Rosie Akenhead, Business Outreach Manager de l'entreprise. Il est primordial de ne pas oublier que votre relation avec le consommateur ne se termine pas tous les soirs, au moment du dernier service. » Répondre aux clients va donc permettre de les fidéliser en présentant la meilleure image possible de l'établissement.

Pauline de Waele

## IGNAZIO MESSINA, DIRECTEUR DU RESTAURANT LES AMIS DE MESSINA (PARIS 3<sup>E</sup>), À PROPOS DU LOGICIEL CLYO SYSTEMS : « IL EST PARTIE PRENANTE DE NOTRE ACTIVITÉ »

Ignazio Messina a opté pour Clio Systems lorsqu'il a ouvert, en novembre, son restaurant Les amis de Messina. La force de ce logiciel : la simplicité ! « Un restaurateur n'est pas un informaticien, le logiciel doit avant tout être logique et intuitif », explique-t-il. Pour l'instant, il utilise principalement la fonctionnalité de gestion des tables et commence tout juste à s'intéresser à la maîtrise des stocks, car il reconnaît que la connaissance

globale du logiciel exige du temps. Néanmoins, il en recommande son utilisation : « Si on veut avoir une gestion saine de son commerce, il est souhaitable de s'équiper d'un logiciel tel que Clio Systems. Ce système de contrôle général est devenu primordial au bon fonctionnement d'une activité de restauration ; sans lui impossible de contrôler son stock, sa caisse ou encore sa production. »

