

Le digital à l'assaut de la restauration

La crise sanitaire a précipité la révolution digitale en restauration. Même les plus réfractaires, professionnels et clients, ont dû reconsidérer le sujet. Les spécialistes n'ont eu qu'à dégainer les réponses aux attentes et besoins qu'ils avaient anticipés.

Les professionnels de la restauration ont souvent été pris de court en fermant leurs portes lors des confinements à répétition, réalisant qu'ils étaient coupés de leur clientèle : comment les informer qu'une offre à emporter ou à la livraison était mise en place ? Le digital s'impose non seulement dans la relation avec la clientèle, mais aussi comme outil pour optimiser la rentabilité de l'activité (gestion de stocks, des plannings du personnel, de la fidélité client, du click & collect...). Les deux versants sont à considérer pour faire son choix. Les fournisseurs couvrent à peu près tous, ces deux aspects. Avant de les contacter, l'idéal serait d'établir un cahier des charges de vos besoins, qui serve de base au dialogue avec eux.

Interface et compatibilité

Les approches peuvent être différentes, selon les affinités de chacun avec la technologie, et selon les exigences mêmes de

l'activité. Les besoins ne sont pas identiques selon qu'on doit gérer un, trois, dix points de restauration ou plus, et selon qu'on propose ou pas une offre de restauration sur place, de la vente à emporter, de la livraison... Il est essentiel d'avoir un interlocuteur qui comprenne vos attentes, qui sache être réactif en cas de dysfonctionnement et vous accompagner dans une possible évolution à terme de votre activité. Commencer par vérifier la compatibilité et la complémentarité des solutions logicielles et matérielles proposées avec celles dont vous disposez peut-être déjà, et celles à venir si vous prévoyez l'ajout de fonctionnalités, est un préalable indispensable. Par exemple Zelly, SumUp, l'Addition, Order Anywhere de Lightspeed, Cash Smart System by Restopilot, sont des applications qui tournent avec le système IOS d'Apple, au même titre que Cash Pad, Popina... Orchestra de Félix Informatique ou InnovOrder supposent un environnement Windows et/ou Android.

CASH SMART SYSTEM, RESTOPILOT
Cette solution est un assistant de gestion personnalisé qui permet à tout moment de connaître l'état de son établissement, d'ajuster les paramètres (fournitures, prix de vente, fiches techniques...) pour ajuster les marges et assurer la pérennité de l'activité.
restopilot.fr



CAISSE ET GESTION, CASHMAG

Logiciel d'encaissement GOMC-POS et logiciel de gestion GOMC (système d'exploitation Windows). Logiciel d'encaissement CashMagAndroid (tablette, smartphone et TPV Android).

Télécommande, écran cuisine.

Webshop (click&collect) interfacé GOMC-POS et CashMag Android. Lien Facebook et Instagram.
www.cashmag.fr | www.android.cashmag.fr



POLO, L'ALLIÉ SUR LE WEB

Polo est une application qui gère la communication des restaurants sur les réseaux sociaux. Trois formules : Basic : 2 posts par semaine sur Facebook et Instagram, Avancé : Basic + shooting photos (lieu, plats, chef), Premium : Avancé + gestion de l'e-réputation sur les plateformes TripAdvisor, Google et Facebook, et quelle que soit la formule, possibilité de commander en supplément la mise en place de partenariats avec des influenceurs, le sponsoring de publication, la réalisation de jeux concours, la création de posts graphiques.
www.polopourlesrestos.com

Mieux vaut donc, a priori, privilégier les solutions des fournisseurs avec lesquelles vos outils sont déjà compatibles. Dans la plupart des cas, ils sont aussi distributeurs des matériels supports (écran, télécommande, imprimante, borne...) requis.

Complémentarité des opérateurs

« En plus de ses propres services, L'Addition a fait le choix de se rapprocher d'experts CHR comme Deliverect (qui centralise toutes les commandes et évite de multiplier les tablettes), Adyen (plateforme de paiement en ligne ou par Google Pay™ et Apple Pay) ou Zenchef (réservation de table...) pour nouer des partenariats fiables et solides et ainsi offrir toujours plus d'outils performants à ses clients », revendique Olivier Repessé, fondateur de L'Addition. Chez Melba, les logiciels de caisse des autres prestataires peuvent être connectés à celui-ci, pour que les données de vente soient conciliées automatiquement, et que le restaurateur ait une vision de ses marges réelles. Chez Cashmag, les sites E-commerce tiers comme Prestashop, sont interfacés avec le logiciel d'encaissement GOMC-POS. Inutile donc de



LA CAISSE PIVOT, L'ADDITION

Outre la caisse enregistreuse, pivot de la gestion terrain, avec notamment les fonctionnalités de réservation, click and collect, paiement... l'Addition complète la proposition par un reporting permettant d'optimiser le chiffre d'affaires.
www.laddition.com

recommencer son site e-commerce ou d'en avoir un autre. Pour la réservation en ligne, Zelly peut installer son propre module ou celui de Zenchef, sur le site Internet ou la page Facebook du restaurant, grâce auxquels les réservations sont centralisées dans la caisse. InnovOrder de son côté propose une « stratégie logicielle omnicanale ». Traduction : tous les canaux et modes par lesquels les clients peuvent commander et consommer sont centralisés sur un unique outil pour le restaurateur.

Paiement dématérialisé

Sur place, les clients veulent pouvoir régler avec leur carte bancaire avec ou sans contact. Lightspeed propose un terminal de paiement connecté. « Cela évite les erreurs de calcul, particulièrement lorsque l'addition est partagée entre les convives, d'abord au moment de prendre les paiements, puis lorsqu'il faut les saisir ensuite manuellement dans le logiciel de caisse », insiste Laura Stagno, directrice des ventes France pour Lightspeed. C'est le cas aussi de SumUp qui fournit un boîtier TPE sans



MULTI SITES, ADORIA
Adoria Global Solution® est une référence pour les groupes de restauration multisites, qui permet de digitaliser et optimiser la gestion des appels d'offres auprès des fournisseurs, des approvisionnements (inventaire, réception commandes...), et de la fabrication des repas (fiches techniques), sur PC ou tablette. Accessible en tout temps et tout lieu avec connexion Internet et applications sur tablette ou mobile Android.
www.adoria.com

contact. Pour ceux qui font les paiements en espèces, un tiroir-caisse relié informatiquement à la caisse permet de sécuriser l'argent, mais aussi de le comptabiliser au même titre que toutes les autres données. Pour autant, une caisse enregistreuse est impérative, équipée d'un logiciel de caisse certifié, imposé par la réglementation pour tracer tous les encaissements et éviter « l'évasion fiscale ».

L'Arsenal VAE

Pour ceux qui proposent de la vente à emporter, un arsenal complémentaire est à envisager : un module de commande en ligne. Les clients vont ainsi pouvoir

MORETTI FORNI
The SmartBaking Company®

LA RÉFÉRENCE DES FOURS À PIZZAS

Le four à bois devient électrique

Le plus puissant et le plus rapide, pour la cuisson de votre pizza à 510 °C, en moins d'une minute et en toute sécurité.

Le four le plus évolué de sa génération

Un design industriel élégant, de nombreux brevets et la garantie d'une cuisson parfaite en économisant jusqu'à 35% d'énergie.

serie S
ICON

Eberhardt
MARQUE DE CONFIANCE



03 88 65 73 81 - serviceclientpro@eberhardt.fr
RCS STRASBOURG B 578 503 112 • SAS AU CAPITAL DE 1.050.000 €

eberhardt-pro.fr



L'OMNICAL, INNOVORDER
Innovorder propose une suite
logicielle dédiée à la prise de
commande dans la restauration
comportant un logiciel de caisse,
une solution de commande en ligne
en marque blanche, des bornes de
commandes, des programmes de
fidélité et un back-office de gestion.
www.innovorder.fr



HARDWARE ET SOFTWARE, SUMUP
Le pack de base inclut iPad (non bloqué à l'unique usage de SumUp),
caisse à tiroir, imprimante Epson TMM30 dernière génération sans fil,
boîtier TPE sans contact, logiciel tout en un (opérationnel + outil de
gestion complet avec analyses de ventes) accessible par l'application
et en ligne depuis n'importe quel téléphone, ordinateur, tablette.
Écosystème permettant d'intégrer livraison, click & collect, fidélité,
comptabilité, réservation.
www.sumup.fr

QR code incontournable

Présenter le QR code de son pass sanitaire est désormais le sé-
same pour prendre place dans un restaurant, un café, un établis-
sement recevant du public. À l'heure où cartes et menus en papier
sont interdits, c'est aussi en scannant un QR code disponible sur
table, que le client peut accéder au menu avec son smartphone.
Dans cette logique, les fournisseurs de solutions digitales ont aus-
si prévu la dématérialisation à partir d'un QR code, de toutes les
actions comme passer commande, recevoir l'addition...



ORDERANYWHERE PAR LIGHTSPEED
À partir d'un iPad, le restaurateur peut gérer
la relation client en amont (dont commande
en ligne et paiement intégré sans contact,
à table, à emporter...) mais aussi la gestion
de son établissement en ligne à partir de
n'importe quel support.
www.lightspeedhq.fr

trise de la livraison, le professionnel préserve
la qualité du repas livré à son client ». Zelty
offre la fonctionnalité click & collect via
le site internet ou la page Facebook de
l'établissement. La personne chargée des
commandes au restaurant voit la demande
apparaître sur son écran et dès qu'elle la
valide, elle s'affiche sur l'écran installé en
cuisine. Lorsqu'elle est préparée, le respon-
sable des commandes est informé et prend
le relais pour la remettre au client.
Pour le click&collect par l'outil digital
Lightspeed Order Anywhere, le convive
se rend sur la page web du restaurant créée
par Lightspeed pour passer commande. La
commande apparaît ensuite sur la caisse de
l'établissement pour mise en production.
« L'intérêt de la commande intégrée est de
ne pas perdre de temps à devoir la rentrer
manuellement dans le logiciel de caisse avec
un risque d'erreur à la saisie », assure Laura
Stagno, directrice des ventes France pour
Lightspeed. Avec Cash Smart System de
Restopilot, le système de caisse enregis-
treuse inclut le module click & collect.

La borne pour commander sur place

La commande à emporter peut aussi se
faire sur place et dans ce cas, la borne
digitale est une option séduisante pour
le client, mais qui peut aussi générer des
achats d'impulsion par le truchement
de la suggestion (un café, un topping
supplémentaire, une boisson...). « La
borne est ludique, hygiénique, elle divise le
temps d'attente client par deux en moyenne,
augmente le panier moyen de 20 % et amé-
liore la productivité en période d'affluence »,
reprend Romain Melloul. Solution tactile
interactive pour la réservation, la prise
de commande, le click & collect, la ges-
tion des cartes de fidélité, des opérations
promotionnelles, de l'intégralité des
transactions, la borne Komet d'Aures



BORNES KOMET, AURES
Solution tactile interactive pour la réservation, la prise de commande, le click & collect,
la gestion des cartes de fidélité, des opérations promotionnelles, de l'intégralité des
transactions. Elle optimise la fluidité et accélère le temps de service. Design sobre et élégant,
disponible en 3 versions (simple face, double face, murale). Elle intègre une imprimante
tickets, un terminal de paiement, un lecteur code barres.
aures.com

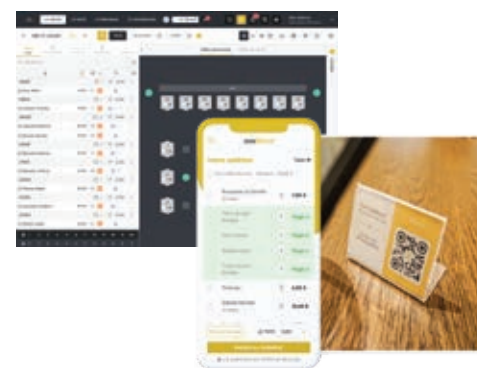
visé à optimiser la fluidité et accélérer le
temps de service. Quel que soit le maté-
riel, le paiement, il peut se faire en ligne
en même temps que la commande ou sur
place lors de la remise du repas.

De la salle à la cuisine

La relation avec les clients est essentielle,
mais la gestion de l'activité l'est tout
autant. Celle-ci inclut les employés en
salle et en cuisine et les fournisseurs. En
salle, le personnel va pouvoir utiliser du
matériel de commande. Relié au système
central de caisse, il peut être une télé-
commande spécifique ou un smartphone.
Un point de vigilance : la couverture du
réseau Internet de l'établissement. Sa qua-
lité doit correspondre aux fonctionnalités
mises à disposition des clients et à celles
reliées au logiciel de caisse. C'est impor-
tant notamment pour la transmission des
commandes en cuisine. Elle peut se faire
« à l'ancienne » avec un ticket imprimé
remis aux cuisiniers, avec le risque qu'il
s'égare, ou bien s'afficher sur un écran
grâce auquel la brigade peut interagir
avec les collègues de la salle. L'écosystème
Kezia de JDC SA inclut les écrans pour
la cuisine, la télécommande de prise de
commande en file d'attente. Cashmag pré-
voit aussi télécommande et écran cuisine.
Avec Orchestra de Félix Informatique,
les écrans cuisine fonctionnent en local
sur des machines Windows. L'application
pour prise de commande sur pad fonc-
tionne sous Android. Melba est une autre
solution très pointue, accessible en ligne
à partir d'un ordinateur, une tablette, un
smartphone, centrée sur l'activité cuisine,
qui va permettre au restaurateur de gérer
sa connaissance recette, et donc d'ajuster
la rentabilité, en jouant sur différents
leviers d'optimisation. Grâce à Melba,
les utilisateurs peuvent aussi organiser
leur production et passer des commandes
fournisseur au plus proche de leur besoin.
« Melba est adaptée aussi bien pour un chef
indépendant, qu'une dark kitchen, en passant
par des chaînes qui recherchent un partage
et une standardisation de l'information sur
l'ensemble des sites », prétend Alexandre



ORCHESTRA, FÉLIX INFORMATIQUE
Les outils d'encaissement, bornes,
écrans cuisine fonctionnent en
local sur des machines Windows.
L'application pour prise de commande
sur pad fonctionne sous Android.
Une partie des logiciels (back-office,
outils de statistiques et de business
intelligence, click&collect) sont
utilisables sur n'importe quel appareil.
www.felix.fr



FORMULES ZEN, ZENCHEF
Une palette d'outils de la réservation (module de
réservation, borne de gestion, Zen Call,
anti no show) à la fidélisation (newsletter, SMS,
avis, fichier clients) en passant par la création
d'un site internet personnalisé, le click&collect, la
prise de commande par mobile, le paiement sans
contact, le menu digital
www.zenchef.com

Suivre, responsable création de contenus et
marketing chez Melba.

Centraliser pour mieux gérer

S'il y a plusieurs employés affectés au
service, les outils permettent que leur



BACK-OFFICE, MULTI!
Logiciel back-office
tout-en-un pour gérer
plannings, ressources
humaines, stocks, fiches
techniques, commandes,
inventaires, suivre le
chiffre d'affaires et
les marges en temps
réel pour optimiser
l'activité. Accès Internet
et application sur IOS et
Android.
getmulti.fr
www.easypianet.fr

VOTRE EMPIRE COMMENCE MAINTENANT AVE, AVGVSTO!



TEMP. MAX 500°
AVEC MOINS DE 10 KW

SOYEZ GREEN
SANS BOIS

AIR TRAP
ÉCONOMIE
D'ÉNERGIE

COUPLE
PERSONNALISABLE

AVGVSTO est le premier four boutique à énergie propre. Pour cuire tous
types de pizza. Pour simplifier votre travail, en éliminant la chaleur
excessive à l'aide du rideau d'air Air Trap System. AVGVSTO 6 et 9 pizzas:
la technologie d'aujourd'hui dans le respect de la tradition italienne.

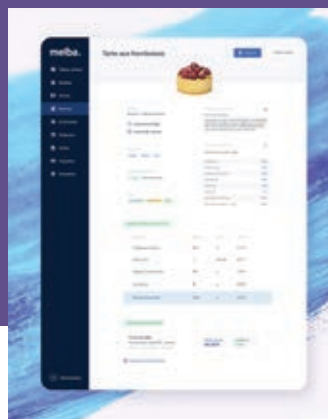


zanolli
1952 - ITALY
FATTO IN ITALIA. AMATO NEL MONDO.

SIGEP
THE DOLCE WORLD EXPO

22-26
JANVIER
FIERA DI RIMINI

HALL B7D7
STAND 003



MELBA PAR FOODMEUP
Melba est centrée sur l'activité cuisine pour gérer la connaissance recette, ajuster la rentabilité. Grâce à Melba, les utilisateurs peuvent organiser la production et passer des commandes fournisseurs au plus proche de leur besoin.
www.foodmeup.io



KEZIA PAR JDC SA
Ecosystème Kezia avec caisse enregistreuse, borne, écran en cuisine, télécommande, imprimante. Kezia 2 allie gestion (multipostes et multi sites). Kezia cloud pour les statistiques, le programme fidélité clients...
www.jdc.fr



CAISSE ET BACK-OFFICE, ZELTY
La caisse sur Ipad permet la prise de commande et l'encaissement sur place et en ligne. Gestion du restaurant en back-office, accessible sur Internet à partir de n'importe quel navigateur. Réservation sur le site Internet, la page Facebook (comme Zenchef, La fourchette...) du restaurant. Click & collect via le site internet ou la page Facebook de l'établissement. Zelty Delivery permet de centraliser plusieurs canaux de commande grâce aux intégrations avec les plateformes de livraison.
www.zelty.fr

activité soit enregistrée poste par poste. S'il y a un directeur de salle, les logiciels prévoient qu'il puisse disposer d'un accès distinct et réservé avec visibilité sur les données relatives à l'activité de l'ensemble des personnels. Avec Kezia II de JDC SA, toutes les données de l'activité (multi-poste et multisite) sont automatiquement centralisées sur le périphérique de caisse et synchronisées en temps réel. S'ajoute à cela, le back-office Kezia Cloud qui permet d'accéder en ligne, à partir d'un ordinateur, aux statistiques consolidées. C'est notamment sur cet espace que sont aussi stockées et accessibles les données des clients, utiles pour mettre en place l'offre de fidélité digitalisée via QR code : Qoodos. Chez Lightspeed, le back-office est accessible en ligne à partir de tout support où que l'on soit et à tout moment. L'une des grandes forces de L'Addition est de permettre au restaurateur de piloter l'ensemble de son établissement depuis un seul et même support : sa caisse enregistreuse. Prise de commande, encaissement, réservation, tout est géré et synchronisé grâce à un réseau local créé par un routeur. Il n'y a donc plus de risque d'erreurs. Chez Zelty, la caisse sur iPad permet la prise de commande et l'encaissement sur place et en ligne, mais le fournisseur propose aussi toute la gestion des restaurants via le compte administrateur, le « back-office », accessible sur Internet à partir de n'importe quel navigateur. Un code d'accès permet d'entrer dans le gestionnaire de caisse, accéder aux chiffres de l'ensemble de l'activité, autoriser ou non le droit d'accès à certaines données par d'autres utilisateurs, ouvrir et fermer la fonction-

nalité de click&collect, gérer à distance les cartes, livreurs, stocks, le programme de fidélité...

L'enjeu de la rentabilité

Quant au propriétaire, qu'il n'ait qu'un établissement ou plusieurs, il doit avoir une vision complète de son activité. La plupart des solutions proposées comportent un volet permettant de compiler l'ensemble des données, allant du coût des ingrédients aux recettes encaissées dans le détail. Le restaurateur va savoir ce qui a du succès (un plat, un menu, un vin, un cocktail...), ce qui en a moins, à quel moment (service du midi, du soir, à l'heure de l'apéritif, en semaine, le week-end...), où (à l'intérieur, au comptoir, en salle, en terrasse...). « Pour ceux qui ont plusieurs unités, c'est un moyen efficace d'avoir en temps réel une vision des points faibles et forts de chaque entité », explique Romain Melloul, d'InnovOrder. Albane Valtier responsable marketing chez SumUp argumente : « L'outil conçu par SumUp est tout en un, couvrant à la fois l'opérationnel et la gestion avec notamment l'analyse de ventes, accessible par l'application sur l'iPad et en ligne. Les données sont ainsi sécurisées et peuvent être consultées à distance depuis n'importe quel téléphone, ordinateur, ou tablette. Un rapport comptable est établi automatiquement et disponible sur ce back-office ». De son côté, Multi apporte une vision à 360° du back-office grâce à son intégration complète avec les POS, logiciels de paye et de

compta. Une manière, explique Olivier Hamon, fondateur de l'entreprise, de disposer de tableaux de bords complets au niveau des coûts matières, des plannings RH, des performances et prévision de CA et de piloter efficacement son activité. Cash Smart System de Restopilot est un logiciel de caisse intelligent qui analyse en temps réel l'activité, formule des alertes et propose des « pistes » d'amélioration, avec pour objectifs, rentabilité élevée et pérennité. La finalité est d'acquiescer de bonnes habitudes : mettre à jour les mercuriales, établir des fiches techniques pour vendre au bon prix, intégrer les factures d'achats ou autres frais, pour calculer la marge réelle... « Cash Smart System est un assistant personnel de gestion qui permet de connaître à tout moment l'état de santé de son activité, sans attendre le verdict parfois trop tardif du comptable en fin d'année », assure Loredana Foti, consultante restauration associée chez Restopilot. D'autres se positionnent différemment dans l'aide qu'ils peuvent apporter aux restaurateurs dans leur quotidien, comme JDC SA qui propose hygiène expert HACCP, une application qui simplifie le Plan de Maîtrise Sanitaire et offre un meilleur contrôle de l'hygiène et de la sécurité alimentaire, 100 % digitalisé.

Force est donc de constater que l'offre de solutions digitales est très étoffée. C'est une bonne nouvelle, car une fois le besoin identifié, la solution adaptée sera plus facile à trouver. **Carole Gayer**

CONSEIL

Associez vos collaborateurs au choix des solutions car ils auront à se les approprier, ils peuvent vous dire si les choix sont adaptés à la réalité de leur activité au quotidien. Prévoir une formation à ces nouveaux outils.



KUMA FORNI

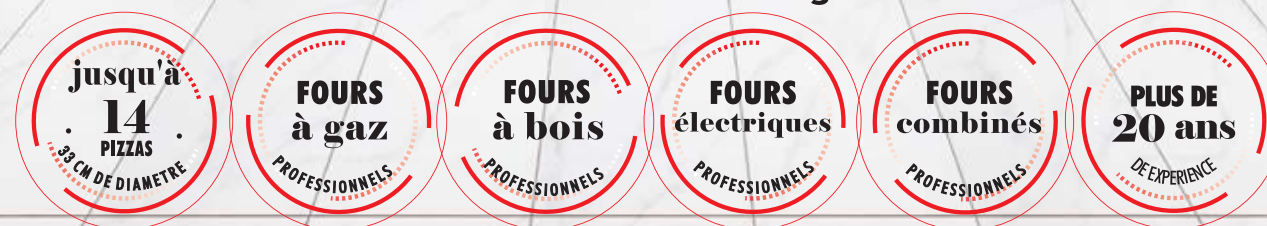
L'usine des fours à pizza rotatif

Cuisson des pizzas de façon uniforme **GARANTIE!**



Disponibles dans des différentes couleurs et matériels

Plan de cuisson à température constante grâce à la source supplémentaire de chaleur: résistance électrique ou brûleur à gaz. Réduction des coûts de gestion.



www.kumaforni.com



+39 045 8753264



info@kumaforni.it



[facebook/kumaforni](https://facebook.com/kumaforni)

Via Monte Corno, 11 - 37057 S.G. Lupatoto (Vr)