



INFORMATION PRESSE

Cisco France

Véronique Jaffro – vejaffro@cisco.com

Tel : 01 58 04 31 90

3d Communication

Alexis Noal – anoal@3dcommunication.fr

Tel : 01 46 05 87 87

Cisco transforme le « Cap Seguin » en restaurant qui a de l'appÉTIC !

***100 % de l'équipe au service des clients
5% d'augmentation du chiffre d'affaires...***

Grâce aux technologies mises en oeuvre (Communication IP, Wi-Fi, etc.) et au déploiement d'applications métier, des bénéfices concrets sont visibles dans l'amélioration de la gestion globale du restaurant dès les premiers 3 mois d'utilisation

Issy les Moulineaux, le 22 mai 2007 – Plus Grande Ecoute des Clients. Amélioration de la rapidité de service. Optimisation de la gestion des équipes. Gain en capacité d'accueil. Réduction des coûts de gestion. Voici les principaux objectifs fixés par Marc Rémusat, gérant du restaurant Le Cap Seguin et son équipe lorsqu'ils ont rencontré Cisco, leader mondial des technologies réseaux qui transforment la façon dont les personnes communiquent, se connectent et travaillent ensemble. Situé sur la Seine en face du Parc de Saint Cloud à Boulogne-Billancourt (92), le Cap Seguin réunit une équipe de 45 personnes totalement orientée vers la qualité de l'accueil, le confort du client et l'efficacité opérationnelle pendant les heures de services. Soutenu par le CEFAC*, ce projet pilote s'inscrit dans le cadre du « Passeport pour l'économie numérique ».

Quelques mois plus tard, les résultats sont probants. Le Cap Seguin a notamment vu son chiffre d'affaires augmenter de 5 % grâce à une plus grande fluidité du service et une meilleure interaction entre les chefs de rang et la cuisine. Le développement des TIC au sein de ce restaurant a notamment permis de gagner 40 minutes par service sur la résolution de problèmes divers (plats non disponibles, enchainement du service, gestion des boissons, etc.).

« Les dirigeants de PME rencontrent une vraie problématique dans la mise en place des technologies de l'information. Ils ont besoin de disposer d'un interlocuteur unique capable de leur apporter une réponse en termes de solutions sécurisées, simples à déployer et à administrer. Ils doivent pouvoir évaluer rapidement les bénéfices concrets sur leur entreprise et pour leurs clients. A travers ce pilote et en étroite collaboration avec nos partenaires sur ce projet, nous avons ainsi pu démontrer notre capacité à répondre à ces besoins spécifiques avec des solutions innovantes et adaptées », déclare Thierry Drilhon, directeur général de Cisco France et vice-président Europe.

Pour réaliser ce déploiement, Cisco a mis en place un écosystème de partenaires technologiques, tels que Pointex Informatique, spécialiste du secteur « café, hôtel, restaurant » pour l'application de prise de commande sans fil interactive, Captor, spécialiste de la gestion opérationnelle des ressources humaines pour les applications de gestion d'employés et de planification et BGI Technologies pour l'intégration et le déploiement de la plate-forme réseau Cisco LAN, WLAN et Unified Communication.

Un réseau IP haut débit sans fil sécurisé pour fluidifier la gestion opérationnelle et améliorer la qualité de service



Prise des commandes sur assistants personnels (PDA), interactions serveur/cuisine et serveur/voiturier, gestion optimisée des approvisionnements, etc., sont autant d'applications qui facilitent la gestion du restaurant au quotidien, améliorent la qualité et le niveau de fréquentation, fidélisent la clientèle et réduisent les coûts de gestion.

C'est dans cette optique que Cisco, en collaboration avec BGI Technologies, a mis en place un dispositif reposant sur un réseau IP haut débit sans fil sécurisé, sur lequel convergent plusieurs applications pouvant interagir entre elles, autour de la brique centrale que constitue le réseau. Une approche particulièrement innovante puisque le plus souvent, ces applications sont déployées de manière isolée, empêchant toute interactivité.

- **Connectivité sans fil Internet haut débit (hot spot)** : pour permettre aux clients de naviguer sur Internet, consulter leurs emails ou se connecter au réseau de leur entreprise depuis leur terminal (ordinateur ou PDA).
- **Prise de commande sans fil avec interactivité** : équipés d'un PDA, le personnel de salle transmet les commandes vers les cuisines via le réseau IP sans fil. En retour, les cuisines peuvent envoyer des alertes aux serveurs si besoin (plats non disponibles, commandes prêtes, etc.).
- **Interaction avec le voiturier** : via son assistant personnel numérique, le serveur avertit le voiturier de l'imminence de la sortie d'une table. Gain de temps et confort du client sont les maîtres mots. La même application pourra être développée pour le vestiaire.
- **Suivi du temps de travail** : en se connectant à leur compte sur les téléphones IP installés dans le restaurant, les employés accèdent aux informations relatives à leur temps de travail. L'employeur quant à lui relève les heures travaillées et établit la paie des différents employés.
- **Planification des équipes** : le calcul du nombre d'employés à mobiliser pour le ou les jours suivants est effectué automatiquement via un logiciel. La saisie de la météo et des prévisions de fréquentation permet d'alerter le restaurant en cas de risque de pénurie ou de surplus de main d'œuvre.



Trois mois après la mise en oeuvre opérationnelle des solutions, les bénéfices attendus sont tangibles

Amélioration de la compétitivité, proximité avec les clients, meilleure communication interne et externe sont autant de bénéfices que le Cap Seguin a déjà pu mesurer suite au bilan

effectué après trois mois de fonctionnement opérationnel des solutions. A l'issue de ce test, le CEFAC a mis en place un plan d'information de son réseau de conseillers TPE en partenariat avec Cisco, afin de promouvoir ensemble ces pratiques auprès des petites entreprises.

« La mise en place du pilote Cap Seguin répond à cet enjeu d'une définition pour les TPE d'usages rendus simplifiés des TIC, surtout en matière de management et de gouvernance de l'entreprise. Et quel meilleur exemple qu'un restaurant ? Où deux univers cohabitent, la salle et la cuisine, sans toujours parvenir à bien communiquer, surtout au moment du coup de feu ! », déclare Jean-Marc Hamon, directeur général du CEFAC.

A titre d'exemple, l'utilisation de ces technologies innovantes a permis d'améliorer la rapidité du service et par conséquent de réduire le temps d'attente, un critère déterminant pour 80 % des clients à l'heure du déjeuner.

On estime entre 4 à 6 minutes le temps moyen gagné par client grâce à la rapidité de service et à la réactivité du voiturier. Un résultat permettant de gagner en capacité de salle et donc en fréquentation générale. Un élément qui vient se répercuter sur le chiffre d'affaires du restaurant.

** Centre d'Etudes et de formation des Assistants Techniques du Commerce, des Services et du Tourisme*



À propos de Cisco

Cisco (NASDAQ : CSCO) est le leader mondial des technologies réseaux qui transforment la façon dont les personnes communiquent, se connectent et travaillent ensemble. Toutes les informations relatives à Cisco sont disponibles à l'adresse <http://www.cisco.fr> ou en salle de presse <http://newsroom.cisco.com>.

Cisco, Cisco Systems et le logo Cisco Systems sont des marques déposées ou des marques commerciales de Cisco Systems, Inc et/ou des ses filiales aux Etats-Unis et dans d'autres pays. Tous les autres noms, marques ou marques commerciales cités dans ce document appartiennent à leurs propriétaires respectifs. Ce document est une information publique de Cisco.