

**La restauration et l'hôtellerie
dans un environnement
à la demande**



La Distribution à la demande

Une vision puissante pour des performances rentables





Certains transfèrent simplement produits.

Vous vendez de l'expérience.

Dans le secteur de l'hôtellerie, la restauration et les métiers de bouches, les clients veulent bénéficier d'un environnement agréable, de services irréprochables et d'une valeur globale exceptionnelle. Vous devez faire face à une multitude d'établissements locaux, de chaînes régionales et nationales et d'établissements gastronomique de luxe, ainsi qu'aux nouvelles tendances. Si vous voulez vous démarquer de la concurrence, vous devez prendre des orientations technologiques décisives. Mais bien que vous ayez l'embaras du choix, il est essentiel de choisir des solutions fiables qui suivent l'évolution de votre activité, totalement ouvertes tout en garantissant votre rentabilité.

Comment vous démarquez ?

En créant des atmosphères pour le client qui vont bien au-delà des ces attentes en terme de qualité, de style et de qualité de service. Vous permettez au personnel de connaître et d'exploiter rapidement les nouvelles informations pour la plus grande satisfaction des clients. Vous atteignez des niveaux de fonctionnement supérieurs qui deviennent la norme. Et vous avez une vision intégrée des technologies en liant chaque établissement à l'entreprise. Avoir une vision globale est crucial, car vous réduisez ainsi les risques et les coûts et facilitez l'adoption des nouvelles solutions dans un restaurant ou un hôtel, dans plusieurs établissements ou tout au long de la chaîne logistique.

Vous avez besoin d'un plan d'action ?

La Distribution à la demande offre une vision claire et précise de la manière dont les restaurants et les hôtels peuvent atteindre ces objectifs sans perdre de vue les objectifs fondamentaux. Elle montre comment les environnements peuvent évoluer pour relever les défis d'un monde à la demande et fournit un plan technologique détaillé pour y parvenir. La Distribution à la demande, c'est aussi un puissant catalyseur de changements qui permet aux restaurateurs et aux hôteliers d'être *plus réactifs* vis à vis des clients, *plus souples* au niveau des opérations, *plus concentrés* sur leurs activités naturelles et *plus résistantes* face au changement.

La vision du futur dans le secteur de la Restauration et de l'Hôtellerie

Dans un environnement à la demande, les restaurateurs et les hôteliers doivent faire face à quatre défis.

1. Séduire les clients dans un environnement confortable et engageant.

Un environnement engageant avec une atmosphère personnalisée fidélise les clients, les incitant à revenir et constitue une excellente publicité pour votre restaurant, votre bar, votre café ou votre hôtel. Pour évoluer dans un environnement à la demande, les restaurateurs et les hôteliers doivent d'abord se doter des éléments de base : des Terminaux Point de Vente puissants qui garantissent l'exécution harmonieuse des opérations. Ces TPV vous aide à gérer la complexité d'un environnement à la demande, notamment les communications avec le siège social, le contrôle des stocks, les horaires des employés et l'accès aux réglementations de sanitaires.

Dans l'hôtellerie, IBM peut vous aider à intégrer les Terminaux Point de Vente de divers endroits, de la réception au bar et à la boutique de cadeaux.

Avec la technologie interactive, chaque dîner devient mémorable. Et vous pouvez déployer ces systèmes de manière cohérente dans un établissement ou dans l'ensemble

de la chaîne. Vous disposez de *Terminaux Point de Vente compatibles Web* qui acceptent les commandes à emporter et les réservations en ligne. En arrivant, le client peut consulter le menu, lire une revue de presse ou passer une commande via une *borne sans fil*. D'autre part, en installant des *bornes à proximité des tables*, vous permettez au client de passer lui-même sa commande dans un contexte personnalisé. Avec les assistants numériques personnels, les employés peuvent traiter plus efficacement les commandes et maintenir le contact avec les clients. Vous pouvez utiliser un second écran pour le client afin de promouvoir des produits, automatiser l'optimisation des ventes ou diffuser des publicités de vos fournisseurs. Enfin pour réduire le temps d'attente, vous pouvez ajouter des *Terminaux Point de Vente sans fil* pendant les « coups de feu » sans avoir à recâbler.

Un vaste réseau de *Partenaires Commerciaux IBM agréés* vous aide à choisir votre solution pour un environnement à la demande. Ces solutions offrent un large éventail de fonctions, notamment la gestion de la fidélité client et de la relation client (CRM), le paiement électronique et le commerce et la messagerie électroniques.

2. Améliorer l'efficacité pour réduire les coûts.

La réduction des coûts implique de gérer avec une grande efficacité votre établissement, le personnel et la qualité des services. Les établissements « à la demande » y parviennent en s'appuyant sur une infrastructure commune, qu'il s'agisse de gérer un seul établissement ou tout une entreprise. *IBM Store Integration Framework* fournit une infrastructure complète pour rationaliser les processus métier dans le secteur de la restauration et de l'hôtellerie. Cette infrastructure vous permet d'intégrer plusieurs points de service, notamment les systèmes mobiles à technologie sans fil dédiés aux clients. Elle permet de gérer aisément de manière unifiée les données en temps réel pour vous aider à prendre des décisions plus rapidement en connaissance de cause dans votre bar, votre café ou votre restaurant. Les établissements qui évoluent dans un environnement à la demande peuvent également réduire le coût total de possession avec des *plates-formes T.P.V.* qui évoluent en même temps que leurs activités.



3. Offrir des services de haute qualité.

Des services de qualité aident votre restaurant à se démarquer de la concurrence. Mais la rotation rapide du personnel ne permet pas bien souvent de disposer en permanence d'un personnel qualifié. C'est la raison pour laquelle le plan de développement produit du commerce à la demande inclut des technologies qui visent à réduire le temps et les budgets de formation et permettre au personnel d'offrir des services personnalisés et de qualité.

Vous pouvez utiliser des *bornes compatibles Web*, par exemple, pour communiquer tous les jours aux employés des offres spéciales, les modifications de menus ou les nouveaux services. Les bornes fournissent également un point de contact pratique pour planifier les horaires de travail des employés et d'autres activités de gestion des Ressources Humaines. En dotant les dirigeants de périphériques portables, vous pouvez envoyer des *messages en temps réel* sur les problèmes de planification, les ruptures de stock ou l'arrivée des clients les plus fidèles. Pour réduire le temps de formation, les établissements «à la demande»

déploient une *technologie d'écran tactile à infrarouge* et des *interfaces graphiques* intuitives qui permettent de gérer plus efficacement les périodes de forte rotation du personnel et facilitent l'utilisation des Terminaux Point de Vente.

4. Gérer une entreprise souple.

En tant que restaurateur et hôtelier, vous savez que chaque minute d'immobilisation peut affecter les services, la fidélité des clients et les bénéfices. Vous savez également que les restaurants sont soumis à des conditions d'exploitation extrêmes. C'est la raison pour laquelle, les restaurateurs «à la demande» choisissent des Terminaux Point de Vente adaptés au secteur de la distribution et protégés contre les projections de produits alimentaires, les graisses, la fumée, la poussière et les liquides. En disposant d'un tel équipement, vous pouvez créer une *infrastructure ouverte* qui vous donne la possibilité d'ajouter de nouveaux composants et de remplacer aisément et à moindre coût les technologies existantes. Pour *protéger les informations*, vous pouvez déployer des outils développés en interne et des outils Web qui protègent les

données des transactions, et utiliser des *outils efficaces de gestion de système* qui contrôlent l'ensemble des opérations de l'entreprise et envoient des alertes automatiquement pour vous permettre de réduire ou d'externaliser aisément vos opérations informatiques.

La souplesse d'exploitation dépend également du choix d'un partenaire technologique expérimenté. Avec IBM, vous pouvez compter sur une *expérience étendue et reconnue dans le secteur de la restauration et de l'hôtellerie*, et sur des services et une assistance technique de haute qualité. Nous travaillons avec une multitude d'hôteliers et de restaurateurs indépendants ou qui appartiennent à une enseigne internationale ou une petite chaîne d'établissements et nous connaissons donc des besoins du secteur. IBM est également un leader mondial du secteur des Terminaux Point de Vente avec plus de deux millions de systèmes installés dans 100 pays.

IBM Retail Store Solutions

Gamme de produits



Les fondations de la vision de la distribution à la demande sont constituées de cette gamme de produits TPV renforcés pour la distribution et de technologies pour magasin d'avant-garde d'IBM Retail Store Solutions et de Partenaires Commerciaux IBM.



1



2



3

1. IBM SurePOS 500

Le T.P.V. IBM SurePOS™ 500 offre les performances, la longévité, l'élégance et la compacité nécessaires aux environnements de restauration et d'hôtellerie. Ce système, doté d'un écran tactile innovant à infrarouge dispose d'un processeur de 2 GHz Intel® et prend en charge les systèmes d'exploitation Linux, Microsoft® Windows® ou IBM PC DOS 2000. Il existe diverses configurations avec un large éventail d'options adaptées à n'importe quelle contrainte.

2. IBM SurePOS 300

Le T.P.V. IBM SurePOS 300 est le T.P.V. distribué le plus économique de la gamme d'IBM RSS. Doté d'un processeur pouvant atteindre jusqu'à 1,2 GHz, ce système compact est disponible dans des configurations client lourd et client léger et offre des options de stockage, une connexion Ethernet haut débit, une plateforme ouverte pour les systèmes d'exploitation et les applications logicielles.

3. IBM SureOne

Le T.P.V. IBM SureOne® est un système intégré destiné aux clients soucieux de leur budget ou disposant d'un espace limité (bars, par exemple). Compact et tout-en-un, ce système dispose des outils nécessaires à la gestion de vos activités et élimine les problèmes complexes d'intégration de système.

4



5



6



4. Borne Interactive IBM

La Borne Interactive IBM est une plate-forme unique robuste accessible en libre-service qui permet aux restaurateurs et aux hôteliers d'apporter une touche supplémentaire à l'atmosphère d'un dîner et d'attirer de nouveaux clients. A l'intérieur, elle est compatible Web, prête pour les applications multimédia et dispose d'un processeur très puissant et de diverses options de périphériques. A l'extérieur, elle dispose d'un habillage robuste mais élégant et d'un écran tactile.

5. Solution IBM SurePoint™

Les écrans tactiles IBM intègrent la technologie à infrarouge pour améliorer la qualité de l'image et optimiser la précision des opérations dans les interactions utilisateur. Ces écrans réduisent les reflets et améliorent donc la lisibilité dans les environnements de restauration très lumineux. La durée de vie de l'alignement des optiques fixes de l'écran tactile étant la même que celle de l'écran, aucune recalibration n'est nécessaire, ce qui constitue un gain de temps. Ce produit est robuste et protégé contre les projections de liquides inévitables dans la restauration. Vous pouvez également choisir un écran plat couleur non tactile.

6. Imprimantes IBM SureMark™

Ces imprimantes thermiques de haute qualité impriment les reçus rapidement et silencieusement, réduisent la durée des transactions, permettent de personnaliser les reçus avec des messages commerciaux et allongent le temps de fonctionnement du T.P.V.

Logiciels



Applications des Partenaires

Commerciaux IBM

Les Partenaires Commerciaux IBM disposent de l'expertise et des connaissances spécifiques pour développer des logiciels très personnalisés et ciblés pour les restaurateurs et les hôteliers du monde entier. Ces applications permettent d'intégrer un large éventail de fonctions sur le T.P.V. pour améliorer la satisfaction du client, capturer les informations plus efficacement et accroître le taux de rotation des tables. Elles incluent également des solutions Ready for IBM Retail Store Innovations pré-testées pour une utilisation avec les technologies de T.P.V. et de Borne IBM.

IBM Retail Environment pour SUSE LINUX

IBM Retail Environment pour SUSE LINUX (IRES) recouvre les services et l'assistance technique IBM de la solution SUSE LINUX Retail. SUSE fournit et distribue le système d'exploitation Linux qui a été optimisé pour le secteur de la Distribution. IBM fournit un modèle d'assistance et de maintenance conçu pour fonctionner avec les systèmes IBM SurePOS et IBM @server™ et le middleware IBM.

IBM Store Integration Framework

IBM Store Integration Framework offre une architecture fiable de services Web magasin qui permet de connecter les consommateurs et les employés à des informations essentielles en temps réel. Reposant sur des normes ouvertes du secteur, cette solution fournit l'infrastructure d'intégration nécessaire pour ajouter de nouveaux logiciels et matériels dans votre établissement.

IBM Data Integration Facility

IBM Data Integration Facility, un composant de l'architecture Store Integration Framework, permet aux établissements d'exploiter les données des ventes en temps réel pour une analyse globale du système.



Services et assistance



National Retail Services Center

Le Centre NRSC (National Retail Services Center) est un groupe de services d'IBM Retail Store Solutions qui aide les établissements à mettre en œuvre la vision et le programme de l'environnement à la demande tout en accélérant la personnalisation et l'intégration de solutions complexes et en réduisant les risques généralement associés. Le Centre NRSC est spécialisé dans l'intégration et la mise en œuvre des solutions magasin fournies par IBM ou les Partenaires Commerciaux IBM.

Assistance technique IBM

Qu'il s'agisse d'une urgence ou d'une opération de maintenance routine, nos techniciens vous fournissent une assistance dans les plus brefs délais pour vous permettre de maintenir votre productivité à son niveau maximal.

IBM Global Services

Cette équipe de spécialistes du secteur de la Distribution peut vous fournir un planning en amont et jouer un rôle majeur dans l'exécution d'une multitude de solutions e-business variées et complexes dans votre magasin.

IBM Global Financing

IBM Global Financing est une option séduisante pour les établissements dont le budget est limité. Grâce à la réduction de la mise de fonds initiale, cette entité peut vous permettre d'acquérir une solution plus complète.

Partenaires Commerciaux IBM

Un réseau international diversifié de Partenaires Commerciaux IBM agréés offre les logiciels et les services personnalisés dont ont besoin un grand nombre d'enseignes pour faire face efficacement à la concurrence.

IBM est un leader sur le marché mondial des
Terminaux Point de Vente
dans la Distribution





Découvrez le maintenant

Pour plus d'informations sur la vision de la distribution à la demande et pour savoir comment la gamme IBM Retail Store Solutions peut permettre aux restaurateurs et aux hôteliers d'être plus réactifs, plus souples, plus concentrés sur leurs activités et plus résistantes contactez votre Ingénieur Commercial IBM ou visitez le site

ibm.com/fr/tpv

© Copyright IBM Corporation 2004
Tous droits réservés.

Compagnie IBM France
Tour Descartes
2, av Gambetta
92066 La Défense Cedex V

IBM Belgique
Avenue du Bourget, 42
B – 1130 Bruxelles

Printed in the United States of America
05-04

Les références aux produits IBM figurant dans ce document n'impliquent pas que la société IBM a l'intention de les commercialiser dans tous les pays où la société est présente. Vous n'êtes pas autorisé à copier ou télécharger les images figurant dans ce document sans l'autorisation écrite d'IBM.

La société IBM ne peut être tenue responsable des conséquences de l'utilisation des informations contenues dans ce document. Aucune information de ce document ne peut faire office de licence ou l'objet de compensations expresses ou implicites dans le cadre de la législation en vigueur relative aux droits de propriété intellectuelle d'IBM ou des tiers. Ce document ne fournit aucune garantie de quelque sorte que ce soit, expresse ou implicite, notamment, et sans s'y limiter, celles relatives à la commercialisation et à l'adaptation des produits à un usage particulier.

La société IBM continue d'améliorer ses produits et services en fonction de l'émergence de nouvelles technologies. En conséquence, elle se réserve le droit de modifier leurs caractéristiques et les informations d'autres produits sans préavis. Pour plus d'informations sur les configurations et options standard, contactez votre Ingénieur Commercial IBM ou un distributeur agréé.

- ® e(logo), e-business on demand, le logo e-business on demand, eServer, IBM, le logo IBM logo, la marque Ready for IBM Retail Store Innovations et les marques commerciales figurant dans ce document, SureMark, SureOne, SurePoint etd SurePOS sont des marques commerciales d'International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et dans d'autres pays.
- ® Intel est une marque déposée d'Intel Corporation aux Etats-Unis et dans d'autres pays.
- ® Microsoft et Windows sont des marques déposées de Microsoft Corporation aux Etats-Unis et dans d'autres pays.

Les autres noms de sociétés, de produits et de services peuvent être des marques commerciales ou de services d'autres entités.

1 La page d'accueil d'IBM est accessible à l'adresse ibm.com.

♻️ Imprimé sur du papier contenant 10 % de fibre recyclée.