



#L'INSTANT DIGITAL

UN CONVIVE AUTONOME DANS LA PRISE DE COMMANDE



Via des bornes, sur smartphone ou encore sur tablette... Ces dernières années, de multiples solutions digitales ont été déployées dans le domaine de la prise de commande, promettant gain de temps pour les restaurateurs et convives, et augmentation du ticket moyen.

Si dans les établissements gastronomiques, la prise de commande reste encore l'apanage de la brigade de salle, d'autres segments de la restauration ont, eux, adopté des outils digitaux.

Ils se présentent sous la forme de bornes tactiles, déployées par des sociétés telles qu'Alavance. Cette dernière, qui cible les divers lieux d'affluence (centres commerciaux, gares, aéroports, etc.), entend notamment

permettre aux hôtels de mettre en avant leur restaurant ou ceux des alentours. La solution se présente ainsi comme une « conciergerie virtuelle » offrant la possibilité aux clients de commander un repas rapidement ou pour le lendemain.

« Les avantages de la borne connectée pour les restaurateurs sont nombreux : augmentation du panier moyen, gain de temps considérable, rentabilité rapide, amélioration de l'expérience client... Les bornes permettent de fluidifier le trafic et d'offrir ainsi un gain de temps, à la fois pour la clientèle et



tachées au système de caisse et de paiement. Le paiement est intégré dans les bornes de commande.

Les demandes des clients sont, elles, directement suivies par le serveur via sa montre connectée. Les tablettes tactiles et bornes permettent également de promouvoir des produits et marques, et constituent donc un outil de communication pour mettre en avant le menu du jour mais



pour le restaurateur : un temps d'attente nettement raccourci et une prise de commande rapide pour les clients, une gestion et un traitement des commandes simplifiés pour les professionnels », affirme-t-on également du côté d'**Innovorder**, start-up prévoyant, à l'horizon 2020, l'installation de plus d'une centaine de nouvelles bornes en France et en Europe. À noter que cette société est aussi présente sur le segment de la commande en ligne (click & collect, livraison et drive).

SMARTPHONES ET TABLETTES

Outre les bornes, le marché de la commande en ligne s'appuie sur des canaux plus discrets tels que les smartphones et tablettes. C'est le cas notamment de **Cuddl'up** (lire en encadré) ou encore d'**Awadac**, qui propose un ensemble de solutions pour commander directement à table. Les tablettes et bornes sont directement rat-

tachées au système de caisse et de paiement. Le paiement est intégré dans les bornes de commande. Les demandes des clients sont, elles, directement suivies par le serveur via sa montre connectée. Les tablettes tactiles et bornes permettent également de promouvoir des produits et marques, et constituent donc un outil de communication pour mettre en avant le menu du jour mais

aussi des produits locaux, bio, d'un artisan en particulier, etc. Des jeux, de la presse peuvent enfin être pluggés sur ces supports digitaux. D'ici quelques mois, **Awadac** entend aller plus loin et permettre aux restaurateurs de prédire l'affluence, dresser une typologie des clients et identifier leurs habitudes de consommation, via un outil d'analyse prenant en compte des paramètres extérieurs (météo, dates de vacances...) et des données récoltées notamment via les réservations, les programmes de fidélité ou encore les réseaux sociaux. À terme, l'entreprise souhaiterait même pouvoir conseiller un professionnel souhaitant s'implanter, en lui proposant par exemple une analyse de la zone. Une aubaine pour les chefs qui souhaiteraient diversifier leur activité en développant des concepts en parallèle de leur établissement gastronomique ■

LA START-UP DU MOIS AVEC



Qui ? Cuddl'up

Quoi ? Solution de prise de commande indoor et outdoor pour les restaurateurs.

Comment ? L'outil se déploie sur tablette, mobile et sur du mobilier tel que les bornes ou totems.

Quels avantages ? Gain de temps et d'efficacité : - 8 min en prise de commande et - 7 min en paiement. Augmentation du ticket moyen évaluée à + 28 % en moyenne.

Plus d'informations sur www.cuddlup.fr

cuddlup

