

Hospitality Digital choisit CGI pour aider les restaurants à attirer davantage de clients grâce à des services numériques novateurs

Grâce à une architecture de microservices et à un environnement conçu pour le nuage, CGI favorise l'extensibilité et l'agilité de la prestation de services d'accueil en ligne.

Imaginez un instant que vous êtes propriétaire d'un petit restaurant. La gastronomie vous passionne et vous rêvez de créer une expérience de restauration unique pour vos clients. Mais il y a tout un problème : vous n'avez pas de clientèle.

Dans l'industrie hautement concurrentielle de l'hôtellerie, de la restauration et des services de traiteur (HoReCa), il est loin d'être facile d'attirer des clients, surtout pour les établissements de petite taille. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle tant de restaurants ferment leurs portes. Aujourd'hui, alors que la numérisation transforme la façon dont les clients choisissent leurs fournisseurs et leurs produits, le défi est encore plus grand, même au sein de l'industrie. Jadis, l'expérience client commençait à l'intérieur du restaurant. Grâce à la numérisation, elle commence maintenant en ligne, lorsque les clients cherchent des restaurants, consultent des menus et effectuent des réservations.

Aujourd'hui, la présence sur Internet d'un restaurant peut faire toute la différence entre une réussite et un échec. Cependant, la plupart des plateformes et services en ligne disponibles sont trop coûteux pour les petits et moyens restaurants. La grande majorité d'entre eux n'ont même pas de site Web, et encore moins les moyens de créer et d'intégrer des services numériques supplémentaires de manière agile.

Hospitality Digital a développé un modèle d'affaires afin d'aider les restaurants à tirer pleinement profit de la numérisation, à attirer davantage de clients et à accroître la fidélité de ces derniers.



Dessiner un avenir numérique

METRO, un spécialiste mondial de la vente au détail de produits alimentaires, a fondé en 2015 Hospitality Digital, une unité d'affaires axée sur la numérisation de l'industrie de l'accueil ayant pour but d'aider les restaurants, les hôtels et les traiteurs indépendants à mettre en œuvre des solutions numériques. En tant qu'incubatrice de solutions numériques agiles, Hospitality Digital conçoit et valide les nouvelles solutions numériques et approches novatrices qui sont développées à l'interne ou par des entreprises en démarrage. Par l'entremise de Hospitality Digital, METRO propose des solutions numériques durables qui offrent une valeur économique supérieure aux entrepreneurs indépendants de l'industrie de l'accueil.

Une des solutions développées par Hospitality Digital est une plateforme Internet gratuite pour les restaurants. La solution ayant rapidement gagné du terrain sur le marché, il est vite devenu nécessaire d'adopter une approche plus évolutive pour répondre à la demande croissante. Hospitality Digital a conçu le prototype initial avec l'aide d'une petite entreprise technologique locale. Toutefois, elle adopte maintenant une approche différente à l'échelle de l'infrastructure, de la technologie et de l'architecture logicielle afin d'atteindre son objectif : habiliter numériquement 500 000 restaurants européens d'ici 2020.

CGI a été en mesure d'offrir ce que Hospitality Digital cherchait chez un expert en mise en œuvre, notamment une présence mondiale, des capacités complètes, une expertise en technologies émergentes et une expérience éprouvée en transformation numérique. Grâce à ses compétences adaptées et à la relation de confiance qu'elle a mise en place, CGI répondait à tous les critères pour devenir un partenaire numérique de Hospitality Digital. Les deux entreprises ont donc entamé une collaboration.



Utiliser la **bonne approche pour offrir la bonne solution**

En juin 2017, l'équipe de CGI a analysé l'architecture et la performance de la plateforme Internet existante afin de cibler les améliorations architecturales et technologiques requises.

À partir de cette analyse, l'équipe a déterminé que son approche de développement devrait être unique, et se traduirait par une combinaison d'architecture et de techniques modernes afin d'offrir une plateforme novatrice optimisée pour le nuage.

Dans un premier temps, l'équipe a recommandé une refonte complète des logiciels au moyen d'une architecture de microservices pour permettre une mise en œuvre et un déploiement continu selon un modèle DevOps, ainsi que l'utilisation d'environnements technologiques différents conjuguée à l'adoption par un marché élargi.

Pour livrer la nouvelle solution, CGI a mis sur pied une unité de prestation de services hautement structurée. Le travail conceptuel, la planification et l'architecture ont été effectués sur place par des experts de CGI à Düsseldorf, tandis que des experts de CGI développaient une partie du logiciel à Malaga, en Espagne. Le modèle de prestation de services hautement adapté de CGI a permis à Hospitality Digital de profiter de services concurrentiels conjugués à une forte présence locale. L'équipe de CGI a travaillé quotidiennement chez le client pour répondre de façon proactive à ses besoins.

CGI a repensé la plateforme Internet et en a effectué la refonte pour en faire un outil hautement personnalisable facile à mettre à jour, à maintenir et à utiliser. Plus important encore, cet outil extensible permet d'atteindre et de dépasser les ambitieux objectifs d'acquisition de clients de Hospitality Digital.



Proposer **de nouveaux services rapidement** grâce à une méthodologie moderne

Lorsque le succès de la plateforme Internet actualisée est devenu évident, Hospitality Digital a demandé à CGI de concevoir et de créer un outil de réservation en ligne pouvant être intégré à la plateforme. En moins de six semaines, l'équipe de CGI a fourni un produit minimum viable (PMV) pour l'outil de réservation afin d'obtenir l'adhésion des partenaires internes.

L'équipe est ensuite allée encore plus loin en modularisant l'outil de réservation pour que les propriétaires de restaurant ayant déjà un site Web puissent l'intégrer en tant que service autonome. Notre approche PMV nous a permis de recevoir rapidement des commentaires sur la réception de l'outil par le marché.

Dans les semaines qui ont suivi le lancement initial, des milliers de restaurants ont établi leur présence sur Internet au moyen de la plateforme Internet de Hospitality Digital, et le déploiement se poursuit à l'échelle internationale. Aujourd'hui,

les propriétaires de restaurants de plus de 14 pays peuvent intégrer l'outil de réservation comme un gadget logiciel de site Web qui offre un soutien complet en différentes langues.

La prochaine étape de la transformation était de permettre à Hospitality Digital d'offrir rapidement ces nouveaux services. Dans le but de favoriser l'agilité, l'équipe de CGI a migré la plateforme Internet sur site de Hospitality Digital dans un environnement conçu pour le nuage sur la plateforme infonuagique de Google, grâce à une orchestration par Kubernetes. En deux mois à peine, l'équipe a entièrement conçu et mis en place l'infrastructure sous-jacente, ce qui a permis la migration de plus de 70 000 sites Web de restaurants dans 14 pays de l'ancienne infrastructure à la nouvelle plateforme infonuagique. Depuis, le nombre de sites Web migrés ne cesse de croître.



Créer une valeur réelle grâce à **une expérience client améliorée**

À l'automne 2018, plus de 100 000 restaurants utilisaient la plateforme Internet. En plus d'accroître la clientèle et les ventes, cette plateforme entraîne une réduction des tâches administratives et des coûts opérationnels pour les restaurants. Tous ces avantages ont somme toute mené à l'amélioration de l'expérience client.

De plus, l'utilisation d'une approche de microservices fondée sur des normes permet d'exploiter la technologie existante dans les futurs modèles d'affaires. L'ajout de nouveaux services et solutions est également devenu une opération rapide et agile.

Hospitality Digital a dépassé ses objectifs de croissance pour 2018. À ce rythme, l'entreprise est prête à exploiter de nouvelles sources de revenus et à offrir des services numériques novateurs à une clientèle encore plus vaste (clients ou non de METRO).

CGI est heureuse de continuer à soutenir Hospitality Digital en concevant et en fournissant rapidement de nouvelles solutions numériques qui favoriseront la numérisation et la croissance dans l'industrie de l'accueil.

“ L'utilisation d'outils numériques vous aide à gérer votre temps plus efficacement et à être en contact avec les clients et le personnel. Je mets à profit tout le temps que ces outils me font économiser au quotidien dans une multitude d'autres tâches. ”

Ludwig Horn, A Horn, Café et restaurant

(utilisateur des outils de création de site Web et de réservation en ligne)





Capacités numériques complètes de CGI

CGI aide ses clients partout dans le monde à concrétiser leurs idées et à croître. Nous travaillons avec différentes équipes – utilisateurs finaux, dirigeants d’entreprises, experts sectoriels, concepteurs et spécialistes en technologies – pour créer les services que les utilisateurs désirent, qui sont viables pour l’entreprise et qui sont extensibles sur le plan technologique.

CGI aide également ses clients à transformer leurs capacités de développement d’applications en collaborant avec eux pour créer un environnement (plateforme, outils, méthodes, culture) offrant de nouveaux produits et services au rythme exigé par le marché, les clients et les partenaires. Nous croyons en l’importance de commencer modestement, de démontrer la valeur de la solution, puis d’étendre rapidement celle-ci. Grâce à notre vaste expertise sectorielle et à nos équipes diversifiées, nous aidons nos clients à atteindre une meilleure rentabilité grâce à des plateformes adaptées.



CGI

cgi.com/fr/transformation-numerique

© 2019 CGI INC.

Fondée en 1976, CGI est l’une des plus importantes entreprises de services-conseils en technologie de l’information (TI) et en management au monde. À partir de centaines d’emplacements partout dans le monde, CGI offre un portefeuille complet de services et de solutions : des services-conseils en TI et en management, des services d’intégration de systèmes et d’impatriation ainsi que des solutions de propriété intellectuelle. La collaboration de CGI avec ses clients repose sur un modèle axé sur les relations locales, conjugué à un réseau mondial de prestation de services, qui permet aux clients de réaliser la transformation numérique de leur organisation et d’accélérer l’obtention de résultats.