

Le Pain Quotidien : Nous avons eu besoin urgemment d'aide et advensys a pu nous aider immédiatement !

Depuis plus de 30 ans, le Pain Quotidien, né à Bruxelles, n'a cessé d'ouvrir des boulangeries et des restaurants autour du monde pour atteindre plus de 200 points de vente aujourd'hui. LPQ c'est une formidable recette à succès autour d'un pain artisanal, des produits sains, d'une table d'hôtes rustique et le tout dans un cadre chaleureux tout en bois. Alain Coumont, son fondateur résume son concept ainsi: «Mon idée était simple, avoir un endroit où je puisse me sentir à la maison... loin de ma maison»

Aujourd'hui, je me rends dans le prestigieux bâtiment de Tour et Taxis pour interviewer Annick Van Overstraeten qui pilote depuis 2 ans la destinée du Pain Quotidien. On m'accueille évidemment avec les viennoiseries fraîches de circonstance. Annick Van Overstraeten est arrivée chez LPQ en 2020 avec beaucoup de challenges et clairement l'informatique n'était pas sa priorité. Pourtant, c'est en décembre 2020 que le destin d'advensys va croiser celui du Pain Quotidien. En effet, LPQ a subi une violente attaque de Ransomware juste avant Noël 2020.

Annick Van Overstraeten nous raconte que : «la société sortait déjà d'une période difficile comme tout l'Horeca suite aux différents confinements et quelques jours avant Noël au plus fort de l'activité, nos caisses enregistreuses sont bloquées suite à une cyberattaque. Le fond M80 qui a investi dans le pain quotidien travaille régulièrement avec advensys et donc c'est à cette occasion que nous avons rencontré Philippe Dekerpel et Jan-Charles Van Hall. Nous avons eu besoin urgemment d'aide et advensys a pu nous aider immédiatement !»



Chez advensys, Philippe Dekerpel a mobilisé 5 personnes plein-temps pour s'occuper du support des 95 magasins. Il nous explique que le plus compliqué c'est évidemment de comprendre le vocabulaire et le lexique propre à l'environnement du Pain Quotidien : «On a mis un processus pour pouvoir mesurer notre travail effectué pour améliorer la situation et pour toujours progresser. Cela passe par l'activation d'un système de ticketing pour ouvrir une plainte que nous devons résoudre et clore au plus vite. On se connaît aussi mieux depuis 2 ans de collaboration, on se fait confiance et on est capable de prendre nous-mêmes certaines décisions sans attendre le feu vert du Pain Quotidien pour décoincer des situations bloquantes.»

La CEO du Pain Quotidien, précise que cette attaque a précipité les choses : « On est devenu une organisation sécurisée grâce à advensys. Advensys a défini une roadmap qu'ils ont implémenté dans l'atelier et dans les restaurants. On a migré vers des nouvelles caisses enregistreuses, on a commencé à standardiser les applications autour de Microsoft et ils nous ont accompagné dans cette migration. Le personnel des restaurants n'aime pas beaucoup le changement et ne sont pas forcément les utilisateurs les plus formés dans la gestion des outils informatiques mais ils peuvent trouver aujourd'hui dans Sharepoint les modules permettant de passer les commandes, de faire le reporting mais aussi de partager des nouvelles recettes de cuisine. On peut dire qu'on a fait un sacré chemin ensemble depuis 2 ans et c'est un monde de différence !»



Alain Coumont et Annick Van Overstraeten.

Benoit Hage, E-PoS Global Manager, vient nous rejoindre dans la réunion pour apporter des informations plus opéra-

Le Pain Quotidien : Nous avons eu besoin urgemment d'aide et advensys a pu nous aider immédiatement !

tionnelles sur la relation, au jour le jour, entre les équipes du Pain Quotidien et celles d'advensys: «Advensys s'occupe de supporter aujourd'hui une soixantaine de restaurants en France, au Royaume-Uni, en Belgique et aux Pays-Bas appartenant au groupe. Nous sommes en discussion pour harmoniser l'informatique de nos franchisés et qu'advensys puisse aussi faire leur support dans l'avenir. L'objectif de la relation avec advensys c'est que l'informatique soit un fil continu pour que le personnel du Pain Quotidien travaille sans encombre et notamment pour les caisses enregistreuses et la téléphonie.»

Benoît Hage nous raconte que depuis la visite du personnel d'advensys au sein de l'ensemble des restaurants, les directeurs peuvent désormais mettre un visage sur les personnes, et humaniser la relation : « Ce n'est pas juste une hotline impersonnelle plus ou moins loin de nous. Advensys est basé à Wavre et je connais personnellement les 5 personnes dédiées au Pain Quotidien. Je les ai presque tous les jours en ligne et comme je suis aussi informaticien je parle aussi leur langue et donc je comprends mieux certaines remarques. »



Annick Van Overstraeten le répète : «Chez LPOQ, on cherche des partenaires et pas des fournisseurs ! Cela signifie qu'on doit réfléchir le plus en amont possible des problèmes. On ne peut pas être confrontés 20 fois avec le même problème. Il faut mettre en place rapidement des solutions durables pour éviter que le même problème se répète. D'ailleurs, l'année 2023 mettra l'accent sur l'expérience client et notamment sur plus de fluidité dans les restaurants. L'informatique doit permettre de commander plus vite (bornes de commande), de commander et de payer sans quitter la table (order & pay) pour réduire au maximum le temps d'attente de nos clients.»

Annick Van Overstraeten conclut l'entretien en récapitulant la relation construite ensemble :

- 2021 a été l'année de la cybersécurité et du e-commerce (ransomware et confinement),
- 2022 a été l'année de l'homogénéisation des applications employées,
- 2023 sera l'année de la stabilité et du développement des nouveaux moyens digitaux pour une meilleure expérience client.

