

Plus de 1100 points d'accès WiFi dans 260 restaurants dans toute la France



Le client

CREEE EN 1980, BUFFALO GRILL EST UNE CHAINE DE RESTAURATION française spécialisée dans la grillade. Au fil des ans, la chaîne s'est déployée sur l'ensemble du territoire national et dans plusieurs pays limitrophes, pour devenir leader de la restauration assise en France. Aujourd'hui, Buffalo Grill compte 362 restaurants, dont 102 en franchise avec un effectif de plus de 7500 collaborateurs dans quatre pays (France, Espagne, Luxembourg et Suisse). L'enseigne sert 31 millions de repas pour un chiffre d'affaires qui a atteint 380 millions d'Euros en 2018.

Depuis sa création, Buffalo Grill a toujours mis en tête de ses priorités l'accueil et la satisfaction de ses clients, ce qui lui a permis d'être en 2019 l'enseigne de restauration à table préférée des français pour la troisième année consécutive.

Cette priorité donnée au service client l'a conduit très tôt à proposer des connexions WiFi dans ses restaurants.

La défi

A L'ETE 2017, LA DIRECTION INFORMATIQUE de Buffalo Grill a pris la décision de renouveler l'infrastructure WiFi installée dans les restaurants de l'enseigne.

En effet, la solution existante à l'époque, qui combinait souvent les fonctions de routeur et de point d'accès dans un seul boîtier, ne permettait plus d'offrir des performances suffisantes en termes de débit et de couverture à des clients de plus en plus exigeants.

Un appel d'offres est donc publié à cette fin en septembre 2017. C'est la solution Smart WiFi proposée par la société WebLib, reposant en grande partie sur une infrastructure WiFi Cambium Networks, qui est finalement choisie en décembre 2017. Elle respecte en effet l'ensemble des critères imposés dans le cahier des charges, notamment en termes de performances, de fonctionnalités et de facilité de déploiement et d'administration.

La solution

DEMARREE EN FEVRIER 2018, LA SOLUTION SMART WIFI est aujourd'hui déployée dans 338 restaurants Buffalo Grill, dont la totalité des 260 établissements non franchisés de l'enseigne. L'installation de l'infrastructure, hors câblage, a été entièrement prise en charge par WebLib. Déjà adoptée par d'autres enseignes leader en France, la solution a deux fonctions : fournir aux clients des restaurants une connexion Internet de qualité via le WiFi ; et permettre à l'enseigne de mieux connaître et de mieux 'engager' ses clients.

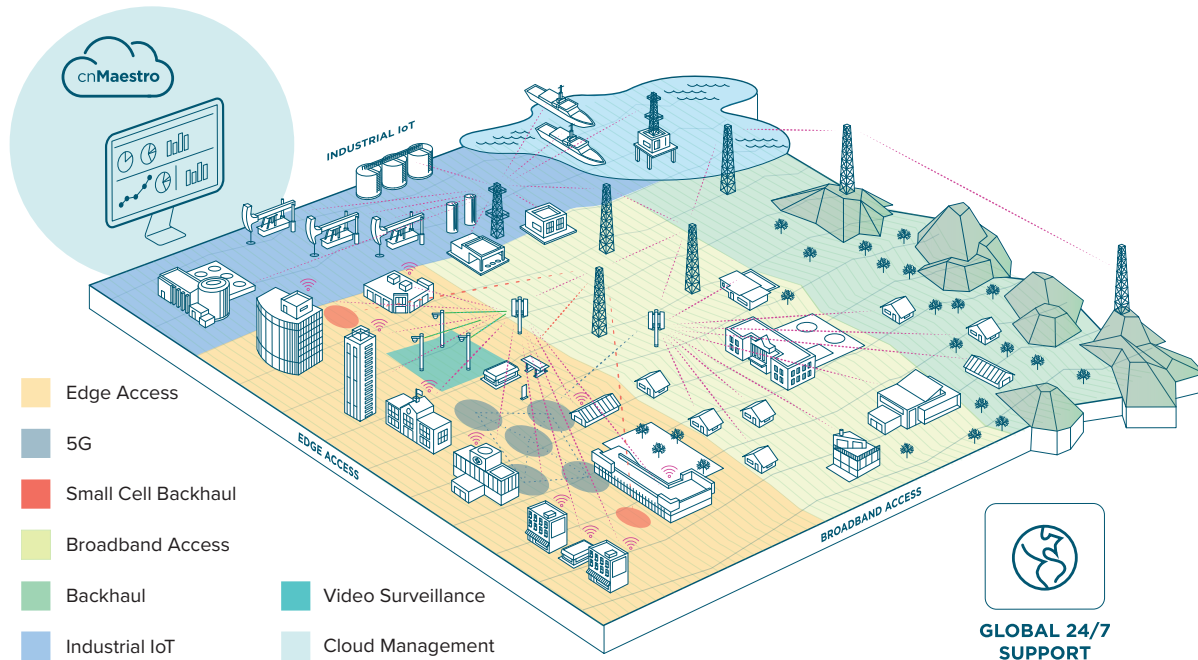
Intégrant un portail captif gérant les accès au réseau sans fil, la plate-forme permet notamment à Buffalo Grill de définir les étapes du parcours utilisateur, la page d'identification, le questionnaire de satisfaction, etc. lors de chaque connexion. Elle permet aussi d'établir des statistiques sur le volume de trafic et le profil de la clientèle (âge, genre, pays d'origine, etc.).



cnPilot e410 Enterprise Indoor Access Point

Tous les restaurants non franchisés Buffalo Grill, soit 260 établissements, sont équipés de points d'accès WiFi Cambium Networks. Plus de 1100 points d'accès Cambium cnPilot e410 ont ainsi déjà été déployés, exclusivement alimentés en PoE. Tous sont administrés à distance de façon centralisée par un contrôleur Cambium cnMaestro dans le cloud.

Deux SSID ont été configurés sur le réseau WiFi des restaurants : le premier, ouvert et gratuit, est dédié aux connexions Internet des clients ; le second, crypté, est dédié à des applications métier au sein des restaurants.



Les solutions sans fil gigabit de Cambium Networks permettent aux opérateurs municipaux, aux entreprises et aux fournisseurs de services d'adapter la connectivité pour répondre aux exigences exactes et croître à mesure que les besoins évoluent.

Les raisons du choix de Cambium Networks

- Les points d'accès Cambium Networks possèdent de très bons niveaux de performances et de couverture, et permettent à Buffalo Grill d'offrir à ses clients un service WiFi d'excellente qualité.
- Extrêmement fiables, les points d'accès sont également très simples à administrer de façon centralisée.

Les résultats

LA SOLUTION SMART WIFI JOUIT DEPUIS SA MISE EN SERVICE d'un excellent retour de la part des clients de Buffalo Grill, qui apprécient ses performances, largement supérieures à celles de la solution précédente.

Administrée et maintenue par les équipes de WebLib, la solution a été très bien accueillie par le personnel des restaurants, qui vantent sa flexibilité et un service support efficace et réactif.

Supervisés de manière centralisée, l'ensemble des points d'accès Cambium affichent une excellente fiabilité. Seuls deux ou trois d'entre eux ont fait l'objet d'une intervention de maintenance en deux ans d'exploitation.

Très satisfait des équipements Cambium, WebLib prévoit d'en équiper progressivement tous les restaurants franchisés Buffalo Grill dans les mois à venir.