

# Témoignage

Pour sa solution de  
**gestion des réservations  
hôtelières**  
l'agence **BBA** se repose  
sur les compétences de  
**téicée**



Pour procéder à cette évolution ambitieuse de la plateforme, il convenait pour Antoine Clapeau de trouver le bon prestataire  
« J'ai parlé de ce projet autour de moi et un proche m'a conseillé de contacter téicée. Nos clients ont très bien accepté cette nouvelle plateforme qui apporte des changements importants. »

**Antoine CLAPEAU,**  
Directeur Général & Fondateur  
Agence BBA - BMA



## À propos de BBA

Créée en 2000, **BBA** est une agence de réservation hôtelière ayant pour particularité de travailler exclusivement en **B2B**. En ce sens, elle se porte garante des réservations de ses clients. C'est précisément en cela que, d'après son directeur Antoine Clapeau, la confiance est une valeur fondamentale de l'agence. « Nous effectuons des réservations uniquement pour des sociétés en contrat avec notre agence car nous garantissons les chambres auprès des hôtels. Ça simplifie les démarches de nos clients qui n'ont pas besoin d'utiliser leurs propres moyens de paiement. C'est pour cela que nous limitons l'accès à notre plateforme. En tant que garants, nous supportons les risques d'annulation tardive. Il nous faut la certitude d'être payés en toutes circonstances. »

## Un alignement nécessaire avec la concurrence « en ligne »

En 2018, après avoir connu différentes versions et évolutions, il est devenu incontournable pour **BBA** d'aligner sa plateforme sur le modèle et les performances des autres prestataires de "booking". Toutefois Antoine Clapeau souhaitait fermement préserver le lien de confiance et le contact humain avec ses clients. C'est ainsi qu'a germé l'idée de proposer un service de réservation « en ligne » propre à l'agence, en complément du service « hors-ligne » préexistant.

Aujourd'hui après ces cinq années passées, le retour d'expérience des clients est très positif et confirme une réelle réussite du projet. Au-delà, Antoine Clapeau se félicite d'avoir laissé à tout un chacun le choix de son mode de réservation et d'avoir procédé à un changement en douceur. D'avoir, autrement dit, préservé le service et l'écoute. « Nous avons constaté que nos clients, même quand ils ont la possibilité d'être complètement autonomes, cherchent néanmoins du service. Ils aiment que **BBA** s'occupe d'eux [...] Le service offline c'est un confort pour nos clients parce qu'ils savent que nos agents de réservation, qui les connaissent bien, sont là, et que, dans 99% des cas, leur proposeront l'hôtel qui leur convient. »

## « Il convenait de trouver le bon prestataire »

Pour procéder à cette évolution ambitieuse de la plateforme, il convenait pour Antoine Clapeau de trouver le bon prestataire, celui ayant les compétences et les capacités de donner corps à ses ambitions et c'est via le bouche à oreille qu'il s'est rapproché de **téicée**. « J'ai parlé de ce projet autour de moi et un proche m'a conseillé de contacter téicée. C'est ainsi qu'en septembre 2018 nous avons établi un cahier des charges pour que **téicée** développe une nouvelle version de notre plateforme intégrant la possibilité de réserver en ligne sur le contenu de notre partenaire **HRS**. »



Les clients de **BBA** avaient depuis longtemps la possibilité de réserver directement dans le catalogue d'HRS.

Pour les équipes de **téicée** le premier enjeu était alors, de concevoir un service en ligne aux couleurs de l'agence, qui soit plus intuitif, plus ergonomique et plus efficace encore que la plateforme proposée par HRS. Le second enjeu, d'un point de vue technique, était de réunir les conditions optimales pour pouvoir se connecter aux **Web Services** d'HRS, c'est à dire pouvoir transmettre à HRS les requêtes de **BBA** et obtenir en retour et rapidement les offres de réservations disponibles dans leur catalogue.

## Des outils libres maîtrisés et adaptés

Pour **téicée**, il a fallu dès lors faire les choix techniques les plus judicieux: **Vue.js**, le framework OpenSource, pour la partie frontend qui gère l'affichage, conforme aux valeurs du libre de **téicée** et capable de procurer à l'affichage le dynamisme attendu et **Symfony** pour le backend, pour sa capacité à traiter les nombreuses requêtes issues des différents formulaires de l'application.

L'enjeu, en définitive, était de pouvoir offrir la même qualité de service en ligne que les grands acteurs du monde du *booking*.

## Méthode agile pour un projet réussi

Mais ce projet bouillonnant, ne peut pas être réduit à ses aspects visuels, ergonomiques ou techniques car il suscite beaucoup de réflexion, d'idées et d'évolutions. Et c'est précisément dans cette complexité et ce foisonnement que résidaient les principales difficultés. Comme l'explique Antoine Clapeau, les premiers temps du projet ont été, de fait, jalonnés de tâtonnements « *Au début, le projet avançait sans que soit vérifiée en amont la pertinence des choix techniques pour nous* ».

Difficile en effet d'établir un cahier des charges exhaustif par rapport à un projet aussi ambitieux, car, comme le précise Antoine Clapeau, « *ce n'est pas facile de penser à toutes les interactions quand*

*on envisage de nouveaux outils* ». C'est à travers le dialogue et l'échange qu'une gestion de projet agile a été mise en place. Depuis, la collaboration entre **BBA** et **téicée** a atteint son rythme de croisière. « *Déjà, en agile nous sommes plus impliqués, et ce, avant même que les développements ne soient finalisés. Les livraisons correspondent ainsi vraiment à nos attentes et nous gagnons du temps. Il en va de même pour téicée qui sait que le travail réalisé est le bon. L'adoption de la méthode agile a vraiment été très bénéfique dans la réussite du projet.* ».

In fine, ce qui compte pour **BBA**, c'est l'accueil de ce nouveau service et Antoine Clapeau se félicite de cette plateforme qui est « *[...] très bien acceptée par nos clients pour lesquels le changement est important [...]. Notre nouvelle plateforme leur offre un unique environnement, plus ergonomique que celui d'HRS qui nous a d'ailleurs emprunté quelques idées de notre dernière version* » conclut-il avec un sourire.

## « La raison de votre confiance » une valeur partagée !

Au final, la réussite de ce projet c'est aussi le partage de valeurs entre **BBA** et **téicée** dont le slogan « *la raison de votre confiance* » montre que l'écoute, le service et l'humain sont au cœur de nos métiers.

À propos de **téicée**

*téicée conçoit, développe et intègre des solutions informatiques robustes, fiables, pérennes et libres en Web, systèmes, réseaux, sécurité et télécoms pour les besoins des entreprises privées et des organismes publics.*



téicée

153 rue Geraldine MOCK

Quartier Kœnig

14760 Bretteville sur Odon

tél: +33 272 34 13 20 // [contact@teicee.com](mailto:contact@teicee.com)