

OPÉRATIONS DE CAISSE DANS UN MONDE MOBILE

POINT DE VUE DU CONCESSIONNAIRE : VUE D'ENSEMBLE

Introduction

Pendant deux décennies, les PC ont régné en maître dans les solutions point de vente (POS), opérant en tant que terminaux de point de vente reliés aux comptoirs et contrôlant divers périphériques. Cependant, le besoin en solutions centrées PC s'amenuise à mesure qu'émerge un modèle POS plus souple. Exploitant les technologies mobiles et d'informatique dématérialisée (cloud), ce modèle prend en charge des composants client léger et compatibles IP tels que des tiroirs-caisses et des imprimantes.

Le nouveau modèle est plus abordable, plus flexible et plus facile à gérer, améliorant considérablement l'expérience d'achat. Nous vivons dans un monde mobile après tout. Relier le tiroir-caisse à des stations

POS fixes n'a plus de sens dans la mesure où les détaillants veulent offrir la commodité de réaliser des transactions au "point de décision" — dans le magasin, à l'endroit où le client reçoit l'article et prend la décision d'achat — au lieu d'avoir à endurer les files d'attente.

Les concessionnaires POS tireront profit de ce nouveau modèle et des vastes possibilités qu'il offre au commerce de détail, à la restauration, l'hôtellerie et autres marchés verticaux qui réalisent des opérations de caisse. Le modèle génère un nouveau flux de recettes et d'opportunités au profit des concessionnaires et renforce leurs rôles de conseillers écoutés. En adoptant ce modèle, les concessionnaires avertis vont

Produit Par
BusinessSolutions



contribuer à consolider la tendance actuelle dominante.

Des caisses enregistreuses aux PC
Au début des années 1970, les solutions informatisées POS ont commencé à remplacer la caisse enregistreuse classique, une invention du 19e siècle reléguée désormais au rang de pièces de musée. Dans les années 1980, IBM a introduit des solutions PC exclusives. Les premières solutions POS étaient basées sur des systèmes ROM créés par NCR, DTS et IBM où des touches tactiles remplacent les touches de caisse enregistreuse. Au début des années 1990, le premier système POS Microsoft Windows entre sur le marché, déclenchant une véritable révolution.

De nombreuses applications et solutions POS ont suivi, notamment avec l'introduction de nouveaux niveaux de personnalisation et des fonctionnalités spécifiques aux besoins des détaillants, (grandes surfaces, magasins spécialisés, boutiques ou petites entreprises) et de la restauration (restauration rapide, service de table et cuisine fine). Une solution POS typique comprend à la base un PC fixe équipé d'un tiroir-caisse. Le PC



contrôle divers périphériques câblés — imprimantes, lecteurs de codes-barres et lecteurs de carte de paiement — connectés aux ports dédiés sur le poste de travail POS via des ports série ou USB.

Durant de nombreuses années le PC est resté au cœur de la solution, servant effectivement de caisse enregistreuse informatisée et contrôlant divers périphériques. Dans les environnements multipostes de travail, les stations POS sont connectées à un serveur en "back-end". Ces configurations typiques peuvent être coûteuses, en particulier pour les petits commerces de détail, et dans certains cas exiger un niveau complexe de configuration.

Changer la donne du POS

On assiste aujourd'hui à une véritable révolution des tablettes, fonctionnant principalement sous

Android, iOS et Win8. Grâce à l'informatique dématérialisée et à l'augmentation des capacités des appareils mobiles, tels que les périphériques et les téléphones intelligents, la solution POS avec applications PC client lourdes voit ses jours comptés. Une étude récente menée par Boston Retail Partners a montré que les détaillants considèrent la mobilité comme une priorité, et 52 pour cent envisagent de mettre en œuvre une solution POS mobile dans un délai de deux ans. 19 pour cent affirment avoir l'intention de déployer des solutions mobiles dans un délai de deux ans ou plus.

Grâce à Internet, les consommateurs sont habitués à faire leurs achats dans le confort de leur propre maison, et veulent également profiter des avantages du commerce de détail. Les détaillants se rendent compte qu'ils peuvent et doivent améliorer l'expérience d'achat en exploitant l'informatique dématérialisée et les technologies mobiles. Pourquoi faire attendre les clients jusqu'à la caisse quand vous pouvez vous réaliser une transaction au point de décision ? Par exemple, un vendeur peut initier une transaction sur une tablette dans la salle d'habillage, accepter une carte de crédit ou des espèces, et finaliser la vente avec un tiroir-caisse placé stratégiquement à cet effet. En utilisant la tablette,

l'associé peut finaliser la transaction et imprimer ou envoyer le reçu par e-mail. Bénéficiant de facilité et de la rapidité des achats, les clients quittent le magasin plus satisfaits et plus à même de retourner pour leurs futurs achats.

Ce niveau de confort et de flexibilité est difficile à atteindre avec un système POS limité par des postes de travail fixes. Si des composants tels que les tiroirs-caisse, imprimantes et lecteurs de codes-barres sont



compatibles IP et peuvent communiquer sans fil, rien ne pourrait empêcher un commerçant de proposer ce genre de service flexible. Les vendeurs peuvent exécuter des transactions sur tablettes ou des téléphones intelligents client léger. En cas de besoin, des caméras de sécurité et des écrans de signalisation numériques peuvent être intégrés au système POS, créant un expérience client sécurisée et convaincante. Néanmoins, les systèmes POS avec des clients légers et composants IP

ne conviennent pas dans toutes les situations. Si les grandes surfaces, les grandes surfaces spécialisées et les supermarchés continueront d'avoir besoin de caisses fixes, ces derniers peuvent toujours tirer profit d'une solution mobile dans les rayons spécialisés : chaussures, électronique ou vin/fromage. Dans des boutiques et magasins spécialisés à forte interaction entre le vendeur et le client, ce nouveau modèle va certainement gagner du terrain.

Prix abordable et accessibilité

Plus léger, le nouveau modèle POS, représente une alternative viable au déploiement complet de systèmes POS fonctionnels qui sont beaucoup plus rentables que les PO traditionnels. Bien que les prix varient, un poste POS "client lourd" typique coûte environ 3 000 \$. Un déploiement de cinq-unités coûterait 15 000 \$, ce qui représente un coût élevé pour un petit détaillant.

À titre de comparaison, le déploiement de cinq tablettes de 400 \$ représente un coût inférieur à 2 000 \$, à quoi s'ajoutent une plus grande facilité d'utilisation et un remplacement à un coût moindre. Bien entendu, les composants tels les que tiroirs-caisses et les imprimantes portent leurs propres étiquettes



de prix, mais étant compatibles IP, ils peuvent être partagés, d'où un moindre nombre de périphériques nécessaire. En supposant que deux imprimantes et tiroirs-caisses IP sont déployés, le coût d'un même système POS à cinq postes avoisinerait 3 000 \$.

Outre une réduction des coûts, les systèmes POS compatibles IP bénéficient d'un autre avantage - la familiarité. La formation des utilisateurs aux tablettes et aux téléphones intelligents sur le lieu de travail est plus rapide que la formation aux périphériques similaires. Par ailleurs, en améliorant l'expérience d'achat, et par conséquent la fidélisation de la clientèle, un mobile POS permet aux détaillants de se démarquer de la concurrence.

Générer un relais de croissance pour les concessionnaires

Tandis que le modèle POS émergent peut apparaître comme une menace pour les modèles commerciaux et flux de recettes

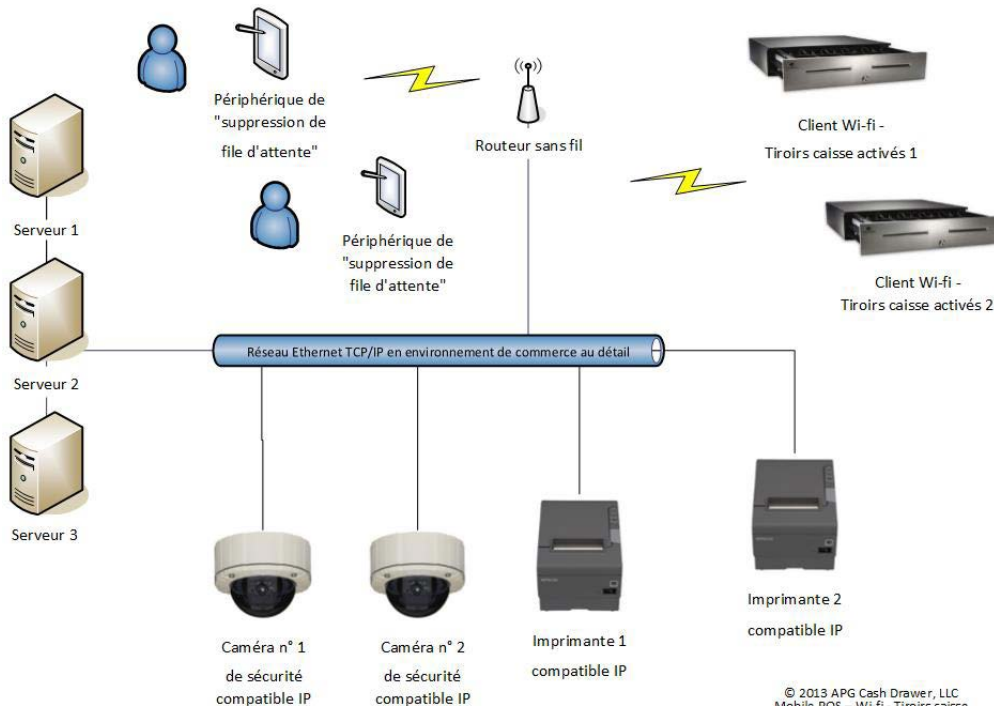
des concessionnaires POS actuels, en réalité l'augmentation des revenus et de la valeur ajoutée favorise des opportunités. Les concessionnaires POS obtiennent les composants et systèmes logiciels auprès de divers fournisseurs pour créer des solutions qui répondent aux besoins spécifiques de leurs clients, qui se composent de commerçants, restaurateurs, hôteliers.

En intégrant le nouveau modèle POS, les clients en découvrent les avantages potentiels et les demandent à leurs concessionnaires. Les clients préfèrent ne pas changer de fournisseurs, sauf si le besoin s'impose. Ainsi ils attendent de leurs concessionnaires POS qu'ils leur offrent des services abordables,

fiables, évolutifs et des solutions sécurisées tirant parti des nouvelles technologies pour faciliter l'expérience d'achat. Les concessionnaires qui ne sont pas en mesure d'offrir un support au modèle risquent de voir leurs clients se tourner vers la concurrence.

Le nouveau modèle, "thinbility," combine les technologies client léger, mobile et informatiques dématérialisées. Pour tirer profit de ces technologies, les concessionnaires POS doivent devenir compétents et maîtriser les systèmes réseau, en particulier les réseaux Ethernet sans fil (Wi-Fi). Les concessionnaires doivent maîtriser également les systèmes compatibles

POS Mobile utilisant une structure de périphérique IP
Client Wi-fi - Tiroirs caisse et autres périphériques activés



IP qui leurs permettent de relier sans fil les clients légers avec des tiroirs-caisse, imprimantes et des terminaux de paiement compatibles IP. Ils doivent développer les compétences nécessaires pour installer et intégrer des solutions POS avec des applications auxiliaires, tels que la sécurité et la signalisation numérique, et faire fonctionner ensemble tous les composants compatibles IP en un système POS unifié.

Ces systèmes permettront de libérer les commerçants, restaurateurs et hôteliers des contraintes de l'approche POS centrée PC, qui ne répond plus aux besoins d'un nombre croissant d'utilisateurs. Les clients de l'hôtellerie et de la restauration utilisent l'Internet pour faire leurs achats et faire des réservations. À domicile ou en déplacement, ils ont pris l'habitude de consulter des informations au bout de leurs doigts sur leurs périphériques

mobiles à finaliser rapidement des transactions. Ils veulent reproduire la même expérience dans les magasins de vente au détail.

Les concessionnaires POS susceptibles d'aider les commerçants fournir ce service amélioré au profit des utilisateurs vont se démarquer de la concurrence. Ils vont faire le saut dès l'émergence du nouveau modèle, ce qui les aidera à combattre la banalisation de leurs produits.

Opportunités de Service

L'informatique dématérialisée et la mobilité fournissent de nouvelles opportunités de service et reflètent des engagements à long terme à l'égard du client. Les concessionnaires les plus prospères comprennent que l'engagement ne s'arrête pas après l'installation et la formation des utilisateurs. Ils parviennent à maintenir l'engagement du client en offrant des services après-vente à long terme, engendrant des revenus récurrents.



Produit Par
BusinessSolutions


APG CASH DRAWER®

Pour les concessionnaires PC-centriques, le défi consiste à passer d'une approche orientée services à un modèle engendrant des revenus récurrents — un modèle qui a prouvé sa valeur dans plusieurs domaines de l'informatique. Cette proposition implique en général l'ajout de solutions de maintenance et de surveillance à distance ainsi que des services qui génèrent des revenus par l'intermédiaire de contrats de matériel en tant que Service (Hardware-as-a-Service (HaaS)) et de logiciel en tant que service (Software-as-a-Service (SaaS)). Les concessionnaires POS peuvent également intégrer une solution de traitement de crédit, ce qui est une conséquence logique. Les concessionnaires qui ont fait la transition ont réussi à accroître leur rentabilité. Les nouveaux concessionnaires sans expérience au niveau de solutions centrées PC seront en mesure de contourner les défis liés à la période d'ajustement auxquels étaient confrontés les anciens concessionnaires.

Avec des capacités de surveillance à distance et de création de rapports, les solutions POS compatibles IP sont des solutions idéales favorisant les relations client à long terme. Les tiroirs-caisses autonomes IP sont équipés de contrôleurs qui les rendent compatibles IP et également être programmables pour une gamme de fonctions, conférant aux

entreprises une plus grande maîtrise dans l'utilisation du tiroir-caisse.

Les fonctionnalités des tiroirs-caisses permettent la gestion des exceptions et des alertes pour prévenir les abus, et aviser les responsables d'événements inhabituels. Si un employé ouvrait le tiroir manuellement avec une clé, même si une commande du poste de travail était prévue à cet effet, le système capturerait cette activité. En examinant les informations, les responsables peuvent déterminer si l'exception était légitime ou mal intentionnée. Une surveillance renforcée est disponible avec traitement par horodatage. Un tiroir-caisse qui reste ouvert pendant une longue période peut indiquer un problème de sécurité ou de formation. Une alerte en temps opportun envoyée à la direction via e-mail ou texte peut permettre résoudre ce problème rapidement.

Les contrôleurs enregistrent également tout débranchement ou déplacement d'un tiroir - ou bien son ouverture par quelqu'un qui est affecté à un autre tiroir. Pour éviter cela, les tiroirs peuvent être programmés pour être ouverts uniquement par des employés autorisés. Des exceptions peuvent être immédiatement signalées à la direction pour que celle-ci prenne des mesures correctives.

Les tiroirs-caisses IP peuvent recueillir un grand nombre de données précieuses pour aider à corriger de mauvaises habitudes et améliorer les opérations. Les concessionnaires peuvent transformer ces données en services générateurs de revenus en offrant à leurs clients des rapports d'état et des recommandations d'améliorations et de meilleures pratiques. L'offre peut devenir partie intégrante d'un bouquet de services distants global, un moyen idéal pour le concessionnaire de renforcer son rôle de conseiller écouté.

Tiroirs-caisses APG compatibles IP

Les tiroirs-caisses compatibles IP sont essentiels à l'approche "thinability", libérant les entreprises de leur dépendance à l'égard des systèmes orientés PC coûteux et élever les niveaux de fonctionnalité de tout environnement transactionnel. APG Cash Drawer LLC est un chef de file de l'innovation dans le secteur des tiroirs-caisses compatibles IP, offrant plusieurs configurations, tailles et couleurs pour une utilisation dans une gamme de secteurs, notamment dans le commerce de détail, l'hôtellerie, la restauration et les magasins de proximité.

Les tiroirs-caisses APG compatibles IP entièrement personnalisables et

les tiroirs-caisses APG compatibles IP peuvent se connecter à d'autres composants du système via Ethernet filaire et Ethernet sans fil. La série APG NetPro Modèle 480 prend en charge le protocole WebSocket et les méthodes API, rendant les tiroirs compatibles avec applications Web — une fonction sur mesure pour les détaillants intéressés à gérer leurs systèmes via une interface web.

Les tiroirs-caisses NetPRO capturent et stockent les données de transaction qui aident à identifier les problèmes de sécurité et à déterminer si les caissiers(ières) sont correctement formé(e)s. Les tiroirs-caisses APG compatibles IP sont dotés de fonctionnalités programmables et de fonctionnalités de création de rapports qui leur permettent d'offrir de nombreuses possibilités de service engendrant des revenus récurrents au profit des concessionnaires POS, les aidant à augmenter la valeur ajoutée et à accroître leurs profits.

Conclusion

L'avenir du POS : mobilité et légèreté. Système souple et pratique : lors de chaque transaction, les tiroirs-caisses compatibles IP se relient sans fil à d'autres composants IP. APG peut aider les concessionnaires POS à tirer parti de ce changement de paradigme pour ouvrir de nouveaux flux de revenus et créer de la valeur ajoutée pour ses clients.



À propos APG Cash Drawer, LLC

APG fabrique une large gamme de tiroirs-caisses de haute qualité et autres produits connexes pour des milliers de clients à travers le monde. Au cours de ses 35 ans d'histoire, APG a bâti sa réputation en tant que fournisseur de choix de tiroirs-caisses fiables et hautement résistants. Pour en savoir plus sur les produits APG, visitez <http://www.cashdrawer.com> or contactez-nous au 763-571-5000.