

N'OUBLIEZ PAS LES PAIEMENTS COMPTANT

Les tiroirs-caisses sont indispensables au développement et à la configuration de solutions POS

Introduction

Depuis qu'une nouvelle approche de point de vente (POS) plus léger se confirme, les solutions de point de vente ne dépendent plus de PC pour fonctionner. Selon la configuration du système, le nouveau modèle de POS peut tirer parti des clients légers tels que les tablettes et les ordinateurs de poche, donnant au caissier la liberté de réaliser des transactions au point de décision.

Dans bien des cas, le client est disposé à payer comptant. S'il est vrai que plus en plus, les consommateurs se fient à leur carte en plastique, mais il faut noter que les paiements comptant toujours représentent entre 30 % et 60 % des transactions POS. Cela signifie que les +entreprises devront toujours être capables de gérer des espèces, et par conséquent n'importe quel système POS doit inclure au moins

un tiroir-caisse. Cela dit, les éditeurs de logiciels indépendants doivent envisager sérieusement ce facteur lors du développement, de la configuration et du déploiement de solutions POS. Dans la phase de développement, les éditeurs de logiciels doivent tenir compte généralement d'exigences spécifiques telles que les programmes de fidélisation et les remises, l'accès à l'historique d'achats du client, les suggestions d'achat, les liens vers l'inventaire en temps réel et les cartes de paiement. À répondre à toutes ces exigences, on oublie le tiroir-caisse. Néanmoins cela serait une erreur. En



PRODUIT PAR **BusinessSolutions**



effet les tiroirs-caisses comportent des avantages, ainsi ils offrent plusieurs options de connexions à d'autres composants — sans fil, via une imprimante ou via un port USB. Pour s'assurer qu'ils peuvent aider leurs clients à choisir les solutions les mieux adaptées à leurs besoins, les éditeurs de logiciels doivent en savoir plus sur les options de tiroir-caisse saisir les opportunités liées aux paiements comptant.



M o d è l e émergent

Pendant environ deux décennies, le PC était au cœur des solutions point de vente (POS), servant effectivement de caisse enregistreuse informatisée et contrôlant divers périphériques, tels que des imprimantes, tiroirs-caisses et lecteurs de cartes. Bien que populaire, cette configuration est coûteuse, en particulier pour les petits commerces de détail, et qui plus est dans certains cas peut nécessiter un niveau complexe de configuration.

Un nouveau modèle combinant les technologies client léger, mobiles et informatiques dématérialisées est en train d'émerger. Appelé « Thin-bility », il offre aux éditeurs de logiciels de nouvelles opportunités de proposer aux clients une solution plus abordable, plus flexible et plus facile à gérer du POS, tout en améliorant

considérablement l'expérience d'achat du client final. Le modèle permet au vendeur d'initier une transaction au point de vente, à l'endroit où le client décide ce qu'il veut acheter. L'achat peut être réglé en espèces ou à crédit dans un tiroir-caisse placé stratégiquement. En utilisant la tablette, l'associé peut finaliser la transaction et imprimer ou envoyer le reçu par e-mail. Les clients à la recherche d'une expérience d'achat facilitée et pratique quittent le magasin plus satisfaits et plus à même de retourner pour leurs futurs achats.

Le niveau de service est comparable à celui d'une expérience d'achat sur Internet — une expérience que les consommateurs attendent de plus en plus lorsqu'ils décident quelles enseignes visiter.

Ainsi une étude menée par Boston Retail Partners a montré que les détaillants considèrent la mobilité comme une priorité, et 52 % envisagent de mettre en œuvre

une solution POS mobile dans un délai de deux ans. Qui plus est, 19 % affirment avoir l'intention de déployer des solutions mobiles dans un délai de deux ans ou plus.



Tirer profit

Que les propriétaires d'entreprises optent pour une solution Thin-bility, un

système POS traditionnel ou un système hybride, ils peuvent être tentés de ne pourraient être tentés de ne pas porter suffisamment attention au tiroir-caisse, ne réalisant pas combien d'options sont disponibles. Il appartient donc aux éditeurs de logiciel de se former eux-mêmes et de former leurs clients — les propriétaires d'entreprises — sur les options de caisse enregistreuse. Ces options couvrent un grand nombre de facteurs, y compris : le trafic en magasin, les modes de paiement acceptés, la sécurité, l'esthétique, l'agencement du magasin et la compatibilité avec d'autres composants POS.

Les configurations de tiroir-caisse varient considérablement. En effet les propriétaires d'entreprise doivent décider combien de compartiments un tiroir-caisse doit comporter et si le tiroir doit être posé à plat avec des glissières à l'avant ou avec une caisse inclinée ou verticale avec un haut basculant. Les magasins qui réalisent de gros volumes de transactions en espèces,



comme les commerces de proximité, les restaurants et magasins de boissons alcoolisées peuvent avoir besoin de tiroirs dotés de compartiments avec dispositifs de pesage conçus pour effectuer un comptage rapide des pièces. Les compartiments peuvent être retirés à l'issue de la journée et pesés sur un dispositif de comptage

aménagé à cet effet pour savoir combien de pièces différentes ont été collectées.

Il est important de tenir compte de cela car les transactions en espèces ne sont pas près de disparaître. Même si un pourcentage élevé de transactions POS est réalisé par carte de crédit ou par paiement sans contact via smartphone, de nombreux clients continuent d'insister pour payer comptant. Et tant que consommateurs posséderont des espèces dans leur porte-monnaie, les stations POS auront à gérer la monnaie légale. En outre, Intuit estime que 55 % des 27 millions de petites entreprises aux États-Unis n'acceptent pas les cartes de crédit.

Ceci dit, les éditeurs de logiciels doivent se concerter avec les clients au stade même de la conception du système POS pour définir les caractéristiques et la configuration de tiroir-caisse les mieux adaptées à leurs besoins. Il est aussi important de choisir le bon tiroir-caisse que de personnaliser des écrans POS pour effectuer des transactions rapides. Le client comme l'éditeur de logiciels peuvent en bénéficier. Les tiroirs-caisse offrent différents niveaux de fonctionnalités, telles que la commande à distance et la surveillance, ce qui ouvre aux éditeurs de logiciels de nombreuses possibilités de service et engendrer des revenus récurrents.

Options de connectivité

Étape clé dans la planification d'une



**Place it.
Plug it.
Pair it.**



solution POS, les éditeurs doivent se demander comment connecter les différents composants. Si dans des solutions centrées PC, toutes les opérations sont exécutées depuis un PC ou depuis un serveur, le modèle Thin-bility offre quant à lui plusieurs possibilités de connectivité. Il n'existe pas de préférence de connectivité standard ou indiscutable ; comment les stations POS, imprimantes, lecteurs de cartes et tiroirs-caisses sont connectés repose sur des exigences métier spécifiques.

Dès lors, les éditeurs de logiciels doivent prendre en compte les éléments suivants : capacités technologiques, budget, agencement de magasin, nombre de caisses enregistreuses et commande du tiroir. Dans une pure configuration Thin-bility, tous les éléments du point de vente fonctionnent indépendamment, sans PC ou serveur pour contrôler le système. Les tiroirs-caisses compatibles IP reliés sans fil à des tablettes, imprimantes, et lecteurs de cartes peuvent être commandés par les tablettes.



Il est préférable d'utiliser des tiroirs-caisses IP lorsque le poste de travail POS est un périphérique client léger, tel qu'une tablette, sans ports de périphériques ou lorsqu'une telle connexion physique entraverait une transaction entièrement mobile. Avec ce modèle, les entreprises peuvent atteindre un niveau de flexibilité maximal, réaliser des transactions au point de vente, plutôt que de faire attendre les clients. Dans certains cas, les entreprises peuvent se passer complètement d'imprimantes, optant plutôt pour l'envoi d'e-mail ou de texte à destination des clients.

Soucieuses de leur budget, les entreprises peuvent néanmoins se procurer pour des tiroirs-caisses à bas prix capables de se connecter à une imprimante qui contrôle les tiroirs-caisses. Les tiroirs-caisses connectés par



port USB sont un choix logique pour les entreprises qui utilisent des PC comme stations de travail POS et ne souhaitent pas se fier à l'interface de l'imprimante pour contrôler les tiroirs-caisses. Ces configurations plus traditionnelles peuvent utiliser un serveur exécutant en tâche de fond l'ensemble du système.

Opportunités de service

Grâce au modèle Thin-bility, les options de POS se multiplient et les propriétaires d'entreprise ont besoin d'informations sur ces choix et les adapter au mieux à

leurs besoins particuliers. Les éditeurs de logiciels bénéficient de formidables fenêtres d'opportunités d'aider les clients à évaluer les options et à prendre des décisions. Et ce faisant, les éditeurs de logiciels en tirent profit pour eux-mêmes.

D'une part, les éditeurs de logiciels peuvent développer activement leur présence sur le marché et augmenter leurs marges grâce à des systèmes POS personnalisés équipés de tiroirs-caisses compatibles IP. Les tiroirs-caisses intègrent des fonctionnalités que les éditeurs de logiciels peuvent exploiter pour générer des revenus. Les fonctions incluent des fonctionnalités de surveillance et de contrôle à distance qui permettent de gérer les exceptions en signalant aux responsables des mouvements inhabituels. Par exemple, si un employé ouvre une caisse manuellement alors que celle-ci est censée s'ouvrir à distance depuis un poste de travail, cette activité inhabituelle est détectée par le système qui la signale ensuite au responsable qui est chargé de déterminer si cette exception est légitime ou mal intentionnée.

Les données sont enregistrées également si un tiroir est débranché, déplacé ou ouvert par un employé

assigné à un autre tiroir. Utilisées à des fins de notification et d'analyse, ces données précieuses peuvent aider à améliorer les opérations et à corriger les mauvaises habitudes. Les éditeurs de logiciels à la recherche de revenus récurrents peuvent créer des services autour de ces fonctions capturant les données et en les livrant périodiquement aux clients sous forme de rapports pour les aider à gérer leur entreprise. Les éditeurs de logiciels peuvent proposer des vérifications périodiques du système, des examens des données collectées, et de recommandations d'amélioration pour l'entreprise.

Les éditeurs de logiciels peuvent aussi bénéficier des services qu'ils apportent de l'une des manières suivantes :

- Les aider à devenir des conseillers de confiance, le fournisseur de choix quand les clients ont besoin de leurs services
- Améliorer la satisfaction des clients et les fidéliser
- Supplanter la concurrence sur un marché émergent
- Augmenter les opportunités de valeur ajoutée
 - Générer de nouvelles sources de revenus et améliorer les résultats financiers.

PRODUIT PAR **BusinessSolutions**



APG Cash Drawers

APG Cash Drawer, LLC est un leader du secteur dans l'innovation dans le domaine du tiroir-caisse compatible IP, offrant de multiples options de connectivité et de configurations de caisse enregistreuses. Les clients peuvent choisir entre des modèles standards et extra-robustes, ainsi qu'un large éventail de configurations de tiroirs, rangement des espèces et des formats de tiroir : posé à-plat, haut basculant, vertical ou incliné.

Que les clients préfèrent l'approche centrée PC traditionnelle ou le modèle Thin-bility, APG dispose d'une gamme complète de caisses enregistreuses connectés par port USB ou compatibles IP pour répondre à leurs besoins. Les tiroirs-caisses entièrement personnalisables d'APG offrent des

fonctionnalités programmables qui apportent commodité et flexibilité — et des opportunités de service et de valeur ajoutée aux fournisseurs de POS.

Conclusion

Les éditeurs de logiciels travaillent en étroite collaboration avec les clients pour concevoir des systèmes POS adaptés à leurs besoins spécifiques. Un élément clé consiste à configurer des systèmes dotés de tiroirs-caisses hautement fonctionnels qui aident les clients à gérer leurs entreprises et générer des revenus. Alors que les paiements par carte de crédit et de débit, les paiements comptant ne sont pas près de disparaître – ce qui signifie que compte tenu des modes de paiement, les éditeurs de logiciels doivent tenir compte des besoins de paiement comptant de leurs 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> ou contactez-nous au 001-763-571-5000.