

Retrouvez-nous sur

EQUIPMAG
THE RETAIL EXPERIENCE EVENT

SAISON INTERNATIONALE DES PRODUITS BIOLOGIQUES
natexpo
23/24 sept. 2018
EUREXPO LYON

PAROLE A...

La qualité et la satisfaction client au cœur de notre stratégie

Depuis un an, AEM Softs est passé Iso 9001 : norme 2015. Quelques lettres qui en disent très long sur les orientations que nous donnons à l'entreprise et aux objectifs que nous poursuivons. Sur la forme comme sur le fond, notre approche s'attache au management de la qualité et à la recherche permanente de la satisfaction client dans ses dimensions les plus concrètes. Que ce soit par la création d'une base de connaissances partagées accessible à tous les salariés de l'entreprise ou dans la surveillance et l'analyse de tout ce qui pourrait dégrader la qualité de nos produits et services, notre engagement est de tous les instants. Les processus d'améliorations sont continus et à la mesure des enjeux !

À très bientôt !

Olivier Raffy
Responsable Qualité

AEM
Softs
SOLUTIONS D'ENGAGEMENT ET DE GESTION



Caisse automatique: la nouvelle génération!

Parfait complément des caisses fixes traditionnelles, la caisse automatique permet de fluidifier le passage en caisse en particulier pour les petits paniers. Un système qui a fait ses preuves. Valérie Courrech, directrice du magasin G20 de Thoiry, qui a installé une caisse automatique nouvelle génération à l'occasion du renouvellement complet de sa ligne de caisses, nous explique son choix.

Comment réagissent vos clients à ce système automatique ?

Nous avons installé la première caisse automatique il y a plus de 5 ans. Nous étions alors précurseur pour un magasin de notre taille (750 m² de surface de vente). Au début, ça n'a pas toujours été facile. La nouveauté fait souvent un peu peur mais nos clients se sont très bien habitués. Et ceux qui ont dit qu'ils ne s'en serviraient pas sont aujourd'hui les premiers à les utiliser... ce qui prouve bien que c'est pratique !

Cette caisse est plutôt utilisée dans une logique d'appoint ?

Elle est idéale pour des paniers d'une dizaine d'articles ou moins. Son plateau-balance reconnaît le poids du produit posé et fait le rapprochement avec le code barre et le prix.

Tous les articles sont tous déposés sur le plateau, il est donc évident qu'il n'y a pas la place pour passer un caddie entier ! Le système n'a pas de personnel dédié, il est installé à côté de la caissière principale qui peut intervenir en cas de besoin.

Cette approche correspond à une demande de vos clients ?

Bien sur. C'est très pratique par exemple pour les personnes qui viennent le midi acheter un sandwich, une cannette ou un petit plat pour déjeuner. Ils ont besoin de passer rapidement en caisse car ils n'ont pas beaucoup de temps avant de reprendre leur travail. Nous nous sommes mis à la place de nos clients pour leur faciliter la vie et le midi ça fluidifie nettement au niveau des petits achats !

La caisse vous fait également gagner du temps à la fermeture du magasin ?

C'est un autre avantage : nous n'avons aucun état caissier à faire en fin de journée, pas d'erreur de caisse bien sur puisque ce ne sont que des cartes bancaires et tout est rattaché au système central. C'est un vrai gain de temps.

Le + : La caisse automatique est débrayable en caisse classique en passant tout simplement le badge Manager ! ●



Le G20 de Beynes dans les Yvelines vient de s'équiper de la nouvelle tablette Zebra

L'équipement sera dédié à deux usages spécifiques : optimiser la préparation des livraisons à domicile et assurer le contrôle des prix. Olivier Prudhomme, directeur de ce magasin de proximité dynamique, nous explique les raisons de son choix et dresse un premier bilan après deux mois d'utilisation.

AEM Softs : Qu'est ce qui caractérise votre magasin ?

Olivier Prudhomme : Le G20 de Beynes a été implanté en en 1973 sur 350 m² à l'époque et il a été agrandi en 2000 pour passer à 1000 m² mais c'est surtout sa dimension de proximité qui le caractérise. Nous connaissons assez bien nos clients et sommes vigilants par rapports à leurs attentes. Notre clientèle est assez mixte avec plutôt une fréquentation de personnes âgées le matin et familiale en journée et en fins de semaines. Nous avons également une activité assez importante de livraison à domicile qui a été mise en place il y a une dizaine d'années. Elle



concerne surtout le milieu associatif, entreprises, les personnes âgées ou qui ont des difficultés pour se déplacer de manière permanente ou occasionnelle.

AEM Softs : C'est pour cette activité de livraison à domicile que vous vous êtes équipé de la tablette Zebra ?

O.P. : Effectivement, c'est cette partie de notre activité qui nous a incité à nous équiper avec une tablette d'encaissement en avril dernier. Nous assurons cette prestation gratuitement pour nos clients et nous sentons que tous les ans, il y a une évolution sensible de la demande, notamment au niveau des personnes âgées. C'est un marché qui ne fera que se développer. Il nous faut être encore plus efficaces au niveau de la logistique et en particulier de la préparation. C'est dans ce sens et à cet usage que nous avons choisi la tablette.

AEM Softs : Que vous apporte ce nouvel équipement ?

O.P. : La tablette fonctionne comme une caisse mobile. Quand on prépare une commande, le livreur prend le produit, le scanne avec la tablette et le met directement dans le carton. Il ne reste plus qu'à envoyer le ticket sur une caisse. Cela diminue significativement les manipulations et en particulier cela évite de ramener le produit à la caisse pour le scanner. On a une vraie caisse avec toutes ses



fonctions dans les mains, mais elle est mobile ! C'est facile et le gain de temps est indéniable !

AEM Softs : Vous avez également une autre utilisation de la tablette ?

O.P. : On s'en sert aussi pour le contrôle des prix. Avant, nous avions un système qui était lié au back office de notre logiciel mais c'était un peu compliqué et ça prenait pas mal de temps. Désormais, on scanne directement le produit en rayon et on peut voir tout de suite si le prix balisé au niveau du magasin est bien le même que celui qui remonte en caisse.

AEM Softs : La dimension mobile est donc primordiale ?

O.P. : En ce qui nous concerne, absolument. La tablette peut éditer ses propres tickets si besoin en étant reliée à une petite imprimante ou faire remonter ses opérations automatiquement vers la caisse à laquelle elle est synchronisée en wi-fi. Nous avons un recul de quelques mois et franchement, l'utilisation est très intéressante. ●



Portable Zebra : pour passer à la vitesse supérieure

De la taille d'un Smartphone, il permet de passer les commandes, réceptionner la marchandise, gérer les stocks et contrôler les prix... à vitesse grand V !

Noël Giovannelli, directeur du magasin Utile à Piana en Corse du Sud le portable Zebra depuis quelques mois, il ne tarit pas d'éloges sur la qualité et la rapidité de travail qu'il permet.

« Notre offre en termes de produits est à peu près le double de ce que propose habituellement un magasin de notre taille ! Le portable Zebra nous permet de passer les commandes, effectuer les réassorts, contrôler les prix, gérer les stocks et faire tous types d'inventaires de manière instantanée. Nous l'utilisons tous les jours, beaucoup plus que ce que j'imaginai. Et on se sert vraiment de toutes ses fonctions ! »



Il confirme que le portable Zebra a radicalement changé sa manière de travailler : « La qualité du travail n'a plus rien à voir. On peut faire des recherches d'articles de manière immédiate. Le résultat est ultra-rapide. Quand un produit est arrêté par la centrale, par exemple, j'ai un accès instantané à tous les produits référencés et je peux rechercher tout de suite un article de remplacement. Ainsi

les linéaires sont toujours pleins, pas de rayons vides ni de rupture. De plus, les transmissions se font par ADSL mais peuvent également passer par le système de téléphonie mobile grâce à une nouvelle puce GSM installée dans l'appareil. Il y a deux réseaux distincts pour transmettre et donc nous sommes doublement sécurisés par rapport aux problèmes de connexion internet. » ●

Révolution dans la gamme des étiquettes électroniques !



Les innovations se poursuivent à un rythme soutenu et trois nouveaux modèles d'étiquettes électroniques ont fait leur entrée cet été dans les rayons pour la plus grande satisfaction des détaillants et de leurs clients : les étiquettes segments, les étiquettes e-paper bicolores et les étiquettes e-paper tous rayons.

Deux fois plus petites, deux fois moins chère et super-pratiques, les étiquettes segments vont permettre à de nombreux magasins d'accéder à l'étiquetage électronique et à tous les avantages associés y compris la possibilité d'animations promotionnelles clignotantes en couleur !

En parallèle, la couleur fait également son apparition au niveau des étiquettes e-paper, reconnaissables à leur « look papier ». Jusqu'alors monochromes, elles se déclinent désormais en noir et rouge. Enfin, l'étiquette e-paper, toujours elle, sort du rayon fruits et légumes où elle était cantonnée jusqu'à aujourd'hui avec l'arrivée d'une nouvelle version adaptée pour tous les rayons ! ●

Nouveauté 2018 : le monnayeur automatique voit double !

La borne d'encaissement automatique peut désormais se partager entre deux caisses distinctes. Le magasin Utile à Piana a été le premier à installer ce nouvel équipement. Retour d'expérience à l'issue d'une période estivale dense !

« Le partage du monnayeur ne pose aucun problème et ne ralentit pas du tout l'encaissement. Quand une caisse utilise le monnayeur, un dispatching empêche l'autre caisse d'accéder. Les délais d'attente n'ont pas été impactés et maintenant c'est même plus rapide que lorsque nous encaissions « à la main », confirme Noël Giovannelli, directeur du magasin Utile à Piana, en Corse du Sud. D'autre part, la caissière dispose de plus de temps pour échanger avec les clients et elle est moins stressée par le risque d'erreur car elle sait que sa caisse sera juste le soir.

Au début, les clients ont été surpris. Maintenant, ils sont amusés. Les enfants sont nos premiers fans. Ce sont eux qui mettent les pièces et les billets dans la machine. C'est devenu une véritable attraction ! Même les personnes âgées jouent le jeu. ●



Vous êtes-vous déjà demandé comment fonctionne la HotLine de AEM Softs ?

Derrière ce terme très significatif, se déploie une logistique bien rodée et toute une équipe partageant l'objectif permanent d'assurer un service simple d'accès, rapide et efficace. Simple d'accès car les demandes s'effectuent souvent dans l'urgence des heures d'ouverture des magasins, rapide et efficace car les enjeux sont importants pour les détaillants.

Plongez avec nous au cœur d'un Formidable outil collaboratif et redoutablement efficace :



1^{re} phase : appel téléphonique client et ouverture du dossier

L'appel arrive directement au niveau de la plate-forme HotLine située à l'île Maurice. Grâce à un outil d'aide à l'identification, la standardiste va pouvoir réserver au client le meilleur accueil et enregistrer sa demande. Un dossier est ouvert avec une première estimation du niveau de gravité et d'urgence. La demande est enregistrée ou, en cas d'urgence, la communication est passée directement à un technicien.

2^e phase : double balayage du dossier par un technicien et le responsable technique.

Ces deux interlocuteurs vont compléter le dossier, lui apporter des précisions, le qualifier en terme d'importance ou d'urgence si nécessaire.

3^e phase : prise en charge, résolution et contrôle

Après rapprochement des informations, un technicien va prendre le dossier en charge pour le traiter et résoudre le problème, ou le transmettre si nécessaire à un technicien de niveau supérieur.

Dès le premier appel, et jusqu'à sa clôture, l'ensemble de l'équipe a accès au dossier, à l'historique du client, à ses différentes demandes, et peut intervenir à tout moment pour accélérer le traitement de la problématique.

4^e et dernière phase : clôture du dossier par un mail explicatif

Et à l'issue de cette étape, une mesure de la satisfaction client est réalisée selon un indice à 4 graduations.

La HotLine de Aem Softs

en quelques chiffres :

- 100 à 170 appels par jour
- 2 500 de clients actifs susceptibles d'appeler
- Une équipe de 13 personnes

Spécial salons 2018

Porte-badges (manager et caissières) offerts pour tous les clients en contrat de maintenance

Contactez Catherine Percin :
c.percin@aemsofts.com
ou par tél. : 0820 20 95 30 puis tapez 3



AEM Softs vous donne rendez-vous à :

Equipmag

du 10 au 12 septembre 2018
à Paris Expo Porte de Versailles



Natexpo bio-tendances

les 23 et 24 septembre 2018
à Lyon Eurexpo



AEM Softs
SOLUTIONS D'ENCAISSEMENT ET DE GESTION

Tél. : 0820 20 95 30
Fax : 0820 20 75 35
contact@aemsofts.com
www.aemsofts.com

Suivez nous sur

Siège social Rhône-Alpes
Parc technologique
des Fontaines. Cidex 08G
38190 Bernin

Agence Île-de-France
1 rue de la belette
91410 Dourdan

Agence Ouest
BP 20056 Larmor Plage
56277 Ploemeur Cedex

Agence Sud Ouest
12 rue Ariane.
Parc Cadera Sud, Bât. O
33700 Mérignac

Logiciel STORE-POS certifié
Marque NFES25
(certificat n° 191626)



Entreprise certifiée
ISO 9001 : 2015
(certificat n° FR017744-1)