

## PAROLE À...

### L'écoute, pilier d'un service client performant

Il est indispensable, avant d'engager quoi que ce soit auprès d'un client, de comprendre précisément ses attentes en termes de matériel, de logiciel, de service ou de conseil. Cette approche, combinée à notre expérience, nous permet d'apporter des réponses commerciales et techniques parfaitement adaptées aux besoins. Présent dans l'entreprise depuis plus de 20 ans, j'avoue que je ne me lasse pas de participer à cette démarche sans cesse enrichie et à la mise en place de ce lien spécifique qui caractérise la relation qu'AEM Softs entretient avec ses clients. Je vous souhaite une bonne lecture.

Benoit Laforge  
Responsable Commercial

**AEM**  
Softs  
SOLUTIONS D'ÉQUIPEMENT ET DE GESTION



## Les rayons surgelés adoptent les étiquettes e-paper !

**Avec une nouvelle gamme spécialement fabriquée pour résister aux basses températures, les étiquettes e-paper investissent les rayons froids et surgelés ! Une innovation adoptée par Olivier Servant lorsqu'il a renouvelé l'équipement de son magasin Spar au cœur de Val d'Isère.**

### Pourquoi avoir intégré les étiquettes e-paper dans vos rayons surgelés ?

Le magasin a été entièrement rénové l'automne dernier et nous en avons profité pour moderniser également le système d'étiquetage afin de satisfaire aux exigences de la clientèle de Val d'Isère. Les étiquettes e paper se caractérisent par un affichage de grande taille et une meilleure lisibilité, comparable à celle d'une feuille de papier, ce qui est très pratique en particulier dans les rayons froids. Au niveau logistique, cette nouvelle gamme permet un gain de temps important, évite de multiplier les déplacements dans les rayons, réduit les manipulations et limite les erreurs d'étiquetage.

### Vous utilisiez déjà les étiquettes e-paper dans tout le magasin ?

Oui, pratiquement. Nous sommes amenés à changer nos prix sur les étiquettes très

régulièrement car les tarifs que nous recevons de notre centrale fluctuent pratiquement tous les jours. Nous répercutons ces évolutions une ou deux fois par semaine, ainsi qu'au départ des grandes périodes, à l'approche des fêtes ou en cas de fortes hausses. Sans compter les modifications de contenance ou de grammage qui, quand elles interviennent, doivent également faire l'objet d'un changement d'étiquetage. Vous imaginez le temps que nous gagnons à tout piloter de l'ordinateur ? Tout est transmis immédiatement, sans déplacement.

### Quel est l'impact sur vos process de commandes ?

Ces étiquettes ont la particularité d'être lisibles par la tablette Zebra utilisée pour effectuer nos commandes et qui est directement connectée à la centrale d'achat Casino. On a juste à scanner l'étiquette pour identifier le produit. Plus besoin de le prendre en main, de le retourner et de scanner le code barre, la machine reconnaît directement le produit à partir de son étiquette. On ne touche quasiment plus les produits ! C'est un avantage particulièrement significatif au niveau des rayons surgelés car les armoires nécessitent un temps d'ouverture minimum ! ●

## La borne info prix CC600 s'affiche avec le Nutriscore !

Nouvelle vedette des points de vente, la borne CC600 multiplie les innovations pour répondre aux attentes des consommateurs en termes d'information. Son écran couleur permet un affichage instantané du prix, de la composition et des caractéristiques nutritionnelles du produit et en particulier de son Nutriscore !

Les informations sont issues de la base de données Open Food Facts : affichage du Nutriscore et de la note nutritionnelle avec classement couleur de A à E, photo, composition détaillée, caractéristiques nutritionnelles (protéines, lipides, sel, sucre, graisses, fibres, etc.), allergènes, additifs, valeur énergétique, etc. Elles sont complétées par le prix du produit à partir de la base de données du magasin, ce qui permet de répercuter les modifications des prix de vente en temps réel.

La borne CC600 se présente également comme un outil de gestion autonome : au passage d'un badge manager devant la borne, il est possible d'accéder au prix d'achat du produit, au nom du fournisseur, à la marge pratiquée, au stock, mais également à la rotation de l'article, aux commandes en cours et au délai de livraison attendu !

La borne CC600 fonctionne sous Android pour des raisons de fiabilité, de rapidité et d'évolutivité. ●



### Témoignage

Olivier Prudhomme, directeur du G20 à Beynes a installé la nouvelle borne CC600 dans son magasin : « Nous avons été très impressionnés par son design et ses performances ! Plus claire, plus conviviale, plus complète, on est face à une tablette qui propose beaucoup plus d'infos que les précédents outils. Nos clients sont de plus en plus sensibles à cette démarche et aujourd'hui ça devient vraiment indispensable. D'ailleurs, depuis que nous avons cette borne, nous sommes en train d'évoluer, nous aussi, dans nos choix de référencement produits. »

## Innovation 2020 : l'étiquetage anti-gaspi à portée de main !

La nouvelle version de l'application installée sur le portable Zebra TC20 associée à une imprimante de poche sans fil permet désormais de ré-étiqueter avec une offre promotionnelle les produits alimentaires en fin de vie, et ce, directement en rayon.

L'utilisation du système est simplissime : après avoir scanné en rayon le code barre du produit avec le portable Zebra, il suffit de choisir un pourcentage de réduction à appliquer ou un prix fixe, et de paramétrer le texte à associer à

la remise. La petite imprimante portable sans fil Zebra sort le nombre d'étiquettes demandées avec toutes les informations concernant le produit : la réduction, la mention « anti-gaspi » ou tout autre message au choix, et un nouveau code barre. Au passage en caisse, toutes les informations apparaissent sur le

ticket - et dans le système de gestion - sans aucune intervention de la caissière. Ce système mobile assure un déstockage plus efficace, une gestion des gammes plus fine, et donc une meilleure rentabilité du magasin, tout en améliorant l'image de l'enseigne auprès des clients.

Une réponse concrète pour inciter le consommateur à acheter des articles en DLC courtes et limiter le gaspillage alimentaire dans les commerces de proximité. ●

**À noter :** l'imprimante de poche Zebra mesure 10 x 12 cm, elle est reliée par connexion Bluetooth avec le portable Zebra TC20 et fonctionne, comme lui, sur batterie rechargeable.



## Elite Pos : la caisse design tout en un !

Elite Pos, c'est à la fois une caisse, une unité centrale, une tablette... et une imprimante intégrée ! C'est aussi la plus légère, la plus compacte et la plus simple des caisses. Un véritable concentré de technologie qui n'a aucun équivalent sur le marché !

Ultra plate et carrossée de métal, Elite Pos est une caisse Hewlett Packard qui interpelle par son design futuriste... et la toute petite imprimante intégrée dans son pied rond ! Elle séduit par la simplicité de son utilisation – écran inclinable et pivotant, viscum à 2 lignes avec choix de couleurs, accompagnement sonore – et peut être associée à un tiroir caisse horizontal ou vertical.

Conçue pour fonctionner en autonomie complète avec une simple prise d'alimentation et dans un espace réduit au minimum, Elite Pos est la solution d'encaissement idéale pour les petits commerces de type boulangerie, boucherie, épicerie, point chaud et de manière générale pour tous ceux qui fonctionnent avec des paniers moyens peu élevés ●



## Plus de 10 000 Store Pos au compteur !



Le 10 000<sup>e</sup> logiciel a été installé au niveau du magasin Cofi dans la banlieue de Grenoble. Une occasion pour cette enseigne historique de fêter également ses 20 ans de collaboration avec AEM Softs. Tout un symbole !

« Depuis 1997 tous nos magasins grand public sont équipés avec Store Pos, explique Igor Stambouljian, Président de Cofi. Le logiciel est facile à utiliser, convivial et complet. C'est un produit vraiment abouti avec beaucoup de fonctionnalités. Ça a été notre premier logiciel de caisse et nous lui sommes restés fidèles ! Nous avons même participé à certains développements en collaboration avec les informaticiens de AEM Softs. Ils sont particulièrement à l'écoute de leurs clients. C'est sûrement une des caractéristiques que nous partageons avec eux et qui fait que, d'une certaine manière, nous grandissons ensemble ! » ●

## Intermarché et AEM Softs Fêtent 10 ans de collaboration !

Afin d'assurer une gestion fiable et rapide du rayon presse de ses magasins, Intermarché poursuit son étroite collaboration avec AEM Softs. Store Presse est ainsi le seul logiciel dédié au rayon presse référencé auprès du service informatique Intermarché la STIME.

Aujourd'hui quasi incontournable, Store Presse permet un gain de temps considérable et équipe à ce jour plus de 500 points de vente Intermarché. Le logiciel fournit au quotidien, pour chaque magazine rappelé, les informations relatives aux quantités reçues, vendues et se trouvant en rayon ainsi qu'un visuel de la couverture. Il permet également d'effectuer à tout moment une recherche des « oubliés » ou un inventaire. Enfin, il assure une liaison automatisée entre le rayon et la caisse : les nouveautés sont intégrées en quelques clics, sans saisie de prix, de code barre ou de nom de magazine. Tous les magazines passent ainsi au code barre en caisse sans avoir eu besoin de les créer. Un gain de temps pour la caissière et moins d'erreur de prix pour le point de vente. ●



## Le Biomonde de Macon s'équipe pour la gestion de son rayon vrac

Afin d'amplifier encore le succès de son rayon vrac et continuer de réduire l'utilisation des emballages à usage unique, le magasin Biomonde de Macon complète son système d'encaissement Store Pos par un module qui permet de gérer les contenants apportés par les clients de manière à ne facturer que le poids du produit. Florence Voht, directrice du magasin, nous explique les raisons de son choix.

### Quelle place occupe le rayon vrac dans un magasin Bio ?

Nous avons la chance de disposer d'une surface de 390 m<sup>2</sup>, sensiblement supérieure à la moyenne des commerces bio, et nous avons pu déployer, dès la création du magasin il y a un peu moins de 3 ans, un rayon vrac qui compte plus de 250 références. C'est probablement l'offre la plus importante sur notre secteur et elle répond à une véritable demande. Les clients bio sont souvent plus exigeants que les autres et très sensibles à la démarche qui consiste à acheter en vrac.

### Qu'est-ce qui vous a incité à développer un système de gestion des contenants ?

Le rayon vrac propose des produits très variés : graines, légumineuses (fèves et graines de soja, haricots blancs, rouges, lentilles, lupin, pois, etc.), mueslis, sucres et farines, pâtes, riz, biscuits, café, thé, etc. qui, pour la plupart, ne nécessitent que des emballages papier légers. Plus récemment, nous avons enrichi ce rayon avec des produits liquides comme les huiles et des produits d'hygiène, shampooing, gel douche, savons liquides, lessives. Nos clients se sont mis à venir avec des récipients plus lourds et il fallait trouver impérativement une solution pratique et fiable pour gérer la tare de ces contenants. Le module complémentaire proposé par Store Pos, notre système de d'encaissement et de gestion, répondait parfaitement à ce besoin.



### Comment fonctionne ce nouveau service ?

En arrivant dans le magasin le client va faire peser au niveau des caisses son contenant, quel qu'il soit. Une étiquette correspondant au poids vide est éditée et collée sur celui-ci. Quand le client revient en caisse pour payer, la caissière pèse de nouveau le récipient, rempli cette fois, et scanne l'étiquette de la tare. Celle-ci est alors déduite automatiquement de manière à ne facturer que le poids du produit. C'est facile, automatique et entièrement transparent puisque toutes ces informations apparaissent sur le ticket de caisse.

### Comment les clients réagissent-ils à cette démarche ?

Le fait de pouvoir gérer la tare permet à nos clients de venir avec n'importe quel type de contenant, peu importe le poids, et même d'utiliser ceux dont ils se servent pour ranger les produits dans leurs placards. C'est un gain de temps et de manipulation qui s'ajoute à la démarche de réduction des emballages.

En France nous sommes un peu en retard par rapport à l'Allemagne ou la Belgique, mais, en faisant un peu de pédagogie, nous constatons que ça prend vraiment de l'ampleur. Ceux qui ont adopté le geste ne reviennent pas en arrière ! Et une gestion efficace des contenants fait aujourd'hui partie intégrante du succès d'un rayon vrac. ●

### ASTUCE !

**Vous êtes client AEM Softs ?  
Passez par le bouton support pour accéder à la Hotline !**

- Vous êtes automatiquement identifié.
- Vous exprimez votre demande de manière plus efficace.
- Vous êtes rappelé par un interlocuteur qui aura déjà pris connaissance de votre requête.
- Nous apportons une réponse encore plus rapide à vos besoins.



**AEM**  
Softs  
SOLUTIONS D'ENCAISSEMENT ET DE GESTION

Nouveau numéro unique  
(non surtaxé)  
**09 70 198 198**

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 NF525  
(certificat n° 180626)



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

