



édito

Maxime Delahaye responsable hotline, garant du SAV



Nous avons orchestré une transformation majeure dans notre service client. Grâce à des améliorations significatives de la communication, les clients n'ont plus à se demander où en est leur demande. Lorsqu'ils contactent la hotline par appel, mail ou bouton support, leur message est instantanément qualifié, générant une confiance accrue. Un pop-up confirme la réception de la demande. Le ticket est ensuite escaladé à différents niveaux (0 à 4 selon le besoin) et une notification est envoyée au client à chaque étape. Lorsque le message est clôturé, le client a la possibilité de déposer un avis. Grâce à ce nouveau processus, notre note moyenne qualité est de 3,4 sur 4 et nous ne sommes jamais en dessous de 3 sur 4.

LA CAGETTE DES GONES ADOpte SMARTTILL, LE TIROIR-CAISSE INTELLIGENT



Créé il y a un peu plus d'un an au cœur du quartier de la Croix Rousse à Lyon, la Cagette des Gones est un magasin 100% bio indépendant qui propose une offre spécifique articulée autour du bien manger. Aymeric Gelpi, à la direction de ce nouveau point de vente, nous explique pourquoi il a choisi AEM Softs et en particulier SMARTtill, le tiroir-caisse nouvelle génération qui signale les erreurs d'encaissement.

Qu'est-ce qui vous a convaincu de faire appel à AEM Softs pour ce nouveau magasin ?

Je dirige depuis 12 ans un magasin U Express situé dans une rue adjacente à la Cagette des Gones et je connaissais donc AEM Softs au travers du réseau Utile (même groupe que U Express) pour lequel ils travaillent déjà. Ils collaborent également avec le réseau Biomonde qui regroupe des magasins dont le positionnement est

proche de celui que je m'apprêtais à créer. Ces 2 références étaient pour moi rassurantes et confirmaient que leur système était éprouvé.

Après un an d'exploitation, quelle analyse faites-vous de ce système ?

C'est un système intégré qui assure à la fois l'encaissement et la gestion courante du magasin. Il est parfaitement dimensionné pour notre ac-

tivité qui se déploie sur 200 m² avec 2 caisses. De plus, il permet d'avoir les stocks en temps quasi-réel ce qui est important pour nous car nous avons ouvert un site marchand le 1^{er} septembre 2021 qui permet à nos clients d'acheter et de se faire livrer les produits bio de la Cagette des Gones. La mise à jour du stock se fait toutes les 3 heures par flux automatique. Et tout cela sans avoir finalement un outil très lourd !





Vous êtes également équipé d'un tiroir-caisse intelligent, en quoi cela consiste-t-il ?

C'est la cerise sur le gâteau ! Ce nouveau produit, SMARTill, est capable de calculer instantanément le montant des espèces présentes - pièces et billets - dans le caisson grâce à un système de balance doté d'une technologie hyper sensible. La caissière est guidée par la machine. La machine « mesure » le montant encaissé et le compare au ticket de caisse. En cas d'erreur, à l'encaissement ou au rendu de la monnaie, elle l'indique tout de suite. Il suffit de reprendre la transaction et revenir à l'équilibre.



Le caisson est toujours juste, il n'y a plus d'erreur ! En résumé, c'est un formidable gain de temps !

Cela demande-t-il des manipulations particulières ?

Aucune à l'utilisation. Une fois que le système est étalonné, ça fonctionne tout seul. Nous l'utilisons depuis plus d'un an, sans problème. Tous les matins, on lance une procédure pour recalibrer les balances et repartir à zéro, une sorte de reset. C'est juste une procédure de prévention pour être sûr qu'il n'y a pas d'écart, et c'est tout. De plus ce tiroir-caisse intelligent n'est pas plus encombrant qu'un caisson normal.

Quels sont les avantages pour le fonctionnement du magasin ?

C'est un bon compromis pour éviter de recompter la monnaie mais sans aller vers l'encaissement complètement automatique. Au-delà de cet avantage à chaque passage client, il n'est plus nécessaire de compter les recettes tous les soirs, ni au changement d'opérateur. Le caisson est toujours juste, il n'y a plus d'erreur ! En résumé, c'est un formidable gain de temps !



REGARD CROISÉ AVEC PHILIPPE OPDENACKER



Je suis gérant du Carré Asiatique, une chaîne de 3 supermarchés dans la région Rhône-Alpes spécialisée dans les produits du monde et surtout asiatiques. Il y a 9 ans avec mon épouse, nous avons senti une grande appétence des jeunes et des familles pour les produits exotiques et asiatiques. Nous avons donc saisi l'opportunité de développer des magasins autour de cette thématique.



Pour quelle raison vous êtes-vous tourné vers AEM Softs pour vos solutions d'encaissement ?

Quand nous avons ouvert le premier supermarché en 2014 il ne fallait pas se rater !

Je ne connaissais pas de bon logiciel de gestion et d'encaissement mais j'ai eu la chance de rencontrer Benoît Laforge de la société AEM Softs lors d'un salon professionnel à Paris. J'ai rapidement été séduit par les nombreuses fonctionnalités de STORE POS. Ce logiciel est tellement puissant, il permet de gérer beaucoup de produits. En plus il y a une équipe

locale à quelques kilomètres de notre magasin de Saint-Martin-d'Hères.

La solution STORE POS est très efficace et nous a permis dès le démarrage d'obtenir de très bons résultats. On a évolué au fil des années dans notre façon de gérer les produits, de gérer les commandes. AEM Softs est un vrai partenaire qui a développé uniquement pour nous sur les 3 magasins, des solutions personnalisées qui nous permettent d'être chaque jour plus efficace.



**AEM Softs est un vrai partenaire
qui a développé uniquement
pour nous sur les 3 magasins,
des solutions personnalisées
qui nous permettent d'être chaque
jour plus efficace.**



Comment le logiciel vous aide-t-il à gérer les stocks ?

Avec le logiciel il devient facile de faire des statistiques de nos ventes à la semaine, au mois ou à l'année pour voir à quel moment les produits se vendent bien. Ça nous facilite énormément la prise de décision sur les commandes et ça nous évite des surstocks et des dépenses inutiles.

Avec environ 20 000 références différentes sur environ 150 mètres linéaires de rayons par magasin, il devient très complexe de connaître les rotations d'articles pour le réapprovisionnement.

Le logiciel STORE POS gère des milliers de fiches articles et nous permet de ne jamais tomber en rupture de stock. Grâce aux solutions personnalisées par AEM Softs, il est possible d'importer les fichiers Excel des grosses livraisons en quelques secondes pour mettre à jour nos stocks. De plus STORE POS facilite la vente en ligne de notre site internet en mettant à jour quotidiennement les stocks sur le site web.

Comment le logiciel vous aide-t-il à améliorer l'expérience client dans votre magasin ?

Avec son option carte de fidélité, STORE POS nous a permis d'améliorer l'expérience client. On peut très simplement faire une recherche par nom et retrouver tout l'historique d'achats, ce qui est un véritable gain de temps. Il est également possible de mettre en place des offres promotionnelles. Notre programme de fidélité récompense régulièrement nos clients, ce qui est bien perçu dans le contexte économique actuel.

Comment le logiciel vous a particulièrement été utile pour résoudre un problème ou satisfaire un client ?

J'avais un client qui cherchait des prunes japonaises, un produit très spécifique connu dans notre base articles mais qu'on ne proposait plus. J'ai pu facilement retrouver parmi les 20 000 produits enregistrés dans le logiciel, toutes les références de prunes japonaises. Je lui ai commandé celle de son choix auprès de l'un de nos fournisseurs et quelques jours après il était ravi de voir son produit en rayon.

La fiche article de STORE POS intègre plusieurs fournisseurs et leurs conditions d'achat.

Cette fonctionnalité est un vrai gain de temps que l'on a fortement apprécié en période de Covid lorsque nous avons dû jongler entre différents fournisseurs en raison du manque d'approvisionnement lié aux problèmes de logistique de transport dans le monde.

Comment le logiciel contribue-t-il à la gestion globale de votre entreprise ?

Nous avons 3 supermarchés dans des lieux différents, il est donc important de pouvoir suivre les ventes des produits et les fournisseurs choisis dans chaque supermarché car la clientèle n'est pas forcément la même. Elle est plus urbaine dans certains cas, un peu plus périurbaine dans d'autres. Le logiciel permet de mettre en chiffres notre expérience par magasin et ainsi de pouvoir coller au plus près des

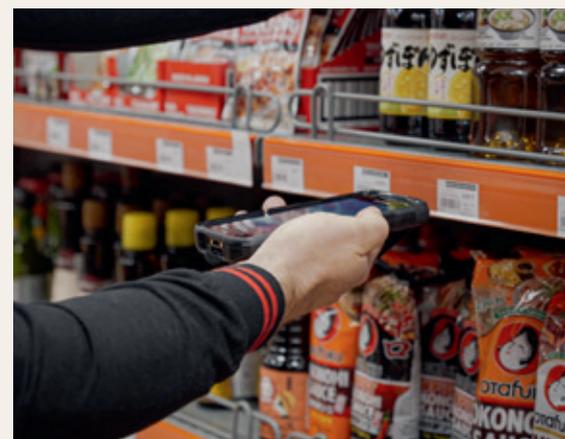
attentes des clients en commandant les bons produits dans les bonnes quantités. On peut aussi comparer les résultats en temps réel puisque STORE OFFICE compile les chiffres d'affaires des différents magasins.

Avez-vous d'autres retours à nous partager ?

Il y a très rarement des problèmes mais quand il y en a, le SAV est sans faille! AEM Softs a une hot-line très performante qui répond en quelques minutes; les techniciens prennent la main à distance y compris le dimanche et si le problème s'avère bloquant, ils se déplacent rapidement sur site. AEM Softs est une société à taille humaine et très réactive et ça on apprécie beaucoup!

Depuis neuf ans une grande confiance s'est installée entre AEM Softs et le Carré Asiatique. On n'est parti de rien et nous avons été pris au sérieux. Ce respect mutuel nous a permis de développer une chaîne de magasins.

AEM Softs a une très grande expérience de la supérette, le conseil va bien au-delà du simple logiciel d'encaissement STORE POS c'est une entreprise très soucieuse de notre réussite.



POUR SHERPA DE CHÂTEL, LE SERVICE APRÈS-VENTE D'AEM SOFTS EST AU SOMMET



mon super marché
sherpa

Vanessa, en quoi la vie et l'activité d'un Sherpa sont-elles singulières ?

D'abord, nous sommes un acteur économique totalement impliqué dans la vie de notre station et plus largement de notre environnement de montagne. Nous favorisons le circuit court qui est dans notre ADN depuis toujours, bien avant qu'il ne devienne « à la mode ». Les produits de nos montagnes et les producteurs locaux sont chez eux dans notre magasin. Ensuite, parce que, bien que situés dans un territoire touristique nous sommes ouverts toute l'année ; nos clients sont donc des locaux qui viennent en voisins tous les jours aussi bien que des touristes qui affluent en grand nombre, parfois le temps d'un jour. Conséquence, nous devons gérer des périodes d'activités très différentes les unes des autres, pouvant passer du calme presque plat à l'effervescence la plus absolue. Savoir anticiper, être capable de s'adapter et pouvoir réagir vite sont des facteurs clés de réussite dans notre activité.

Qu'est-ce qui vous a mené à démarrer votre collaboration avec AEM Softs ?

Sans aucun doute leur réputation. Avec mon mari, nous nous étions renseignés auprès de confrères, car nous voulions rationaliser notre organisation, moderniser nos méthodes de gestion et aussi améliorer le service offert à nos clients.



**Leur nom s'est imposé
comme une valeur montante.
Nous les avons donc rencontrés
et nous les avons retenus.**

Et à ne pas les avoir quittés depuis tant d'années ?

Pour une raison qui pour nous est d'autant plus essentielle que nous sommes en zone de montagne, avec tout ce que cela implique d'éloignement géographique, d'aléas météo-

rologiques et de variations parfois brutales et inattendues d'activité liées aux flux de vacanciers. Cette raison s'appelle « service après-vente **** ». On sent que chez AEM Softs, la satisfaction client est vraiment centrale. Ce sont des gens sur lesquels on peut compter 7j/7. Ils sont toujours là, disponibles et réactifs. Une caisse bloquée, un incident ou un dysfonctionnement soudain, et il nous suffit d'appuyer sur un bouton dédié de la caisse pour qu'ils interviennent. Comme nous nous sommes équipés de solutions totalement informatisées AEM Softs, la réparation se fait le plus souvent à distance et toujours très rapidement. Mais même si le problème constaté nécessite le changement d'une pièce sur l'appareil, celle-ci nous parvient toujours dans des délais très courts et il nous suffit de la changer. Franchement, si nous n'avons pas changé de prestataires depuis si longtemps, c'est bien sûr pour la performance de leurs solutions informatiques, et surtout pour la qualité de leur service SAV qui pour nous fait toute la différence.

AEM Softs

SOLUTIONS D'ENCAISSEMENT ET DE GESTION

www.aemsofts.com

contact@aemsofts.com

Nouveau numéro unique

(appel non surtaxé) : 09 70 198 198

Suivez-nous sur  

- **SIÈGE SOCIAL RHÔNE-ALPES**
Parc technologique des Fontaines, Cedex O8G - 38190 BERNIN
- **AGENCE ÎLE-DE-FRANCE**
Place Marcel Rebuffat - 91140 VILLEJUST
- **AGENCE OUEST**
BP 20056 Larmor Plage - 56277 PLOEMEUR Cedex
- **AGENCE SUD OUEST**
12, rue Ariane, Parc Cadera Sud, Bât. O - 33700 MÉRIGNAC

