flooid
a GLORY company



Donnez plus d’autonomie à votre personnel, réduisez les pertes et accélérez les transactions aux caisses en libre-service

Sept façons d’optimiser les POS dans le secteur du retail

L’utilisation des caisses en libre-service est en plein essor

Nos habitudes d’achat évoluent. La pandémie a réduit le nombre des transactions physiques, et les clients qui retournent en magasin délaissent de plus en plus les POS traditionnels au profit des caisses en libre-service en raison de leur rapidité et fiabilité. Les caisses en libre-service (SCO) permettent aux consommateurs de scanner, de payer et d’emballer leurs achats à leur propre rythme, et sont rapidement devenues une nécessité pour les retailers du monde entier. Selon une étude récente, près de 40 % des transactions dans la grande distribution aux États-Unis sont désormais effectuées en caisse automatique.

L’utilisation des caisses en libre-service devrait augmenter de 13,3 % par an jusqu’en 2030.

Source: Grand View Research

WVu le nombre croissant de transactions effectuées dans des espaces plus restreints, les SCO peuvent présenter à la fois des défis et des opportunités. La densité et l’efficacité des POS ont augmenté, mais le personnel doit souvent assumer divers rôles et effectuer plusieurs tâches à la fois, comme surveiller les transactions, répondre aux questions, nettoyer, s’occuper des livraisons et réapprovisionner les rayons. Le fait que le personnel soit sollicité de toutes parts peut être source de frustration pour les clients et, dans certains cas extrêmes, peut même les rendre agressifs, notamment lorsqu’ils cherchent quelqu’un pour valider l’achat d’articles soumis à une restriction d’âge ou pour régler des articles qui n’ont pas été enregistrés correctement.

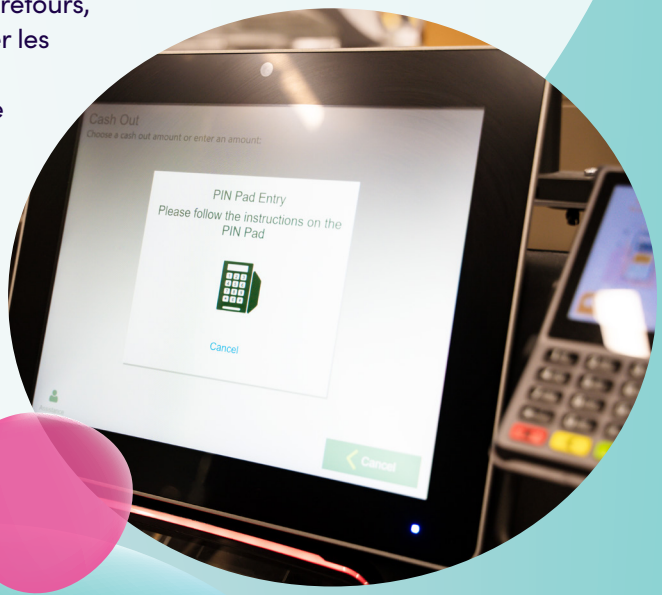


Selon une grande étude menée auprès de plus de 6 000 employés, la majorité du personnel des supermarchés chargé de gérer les caisses en libre-service déclare ne pas pouvoir faire face au nombre de machines dont ils ont la charge.

Source: ECR

À la longue, le manque d'attention du personnel, l'insatisfaction des clients et la rapidité des transactions peuvent créer un environnement plus propice au vol. Face à la multiplication des caisses automatiques et à l'augmentation du coût de la vie, les délinquants ont mis au point, et partagé sur les réseaux sociaux, des supercheries sophistiquées en caisse automatique pour repartir sans payer leurs articles. Les conséquences sont importantes pour les enseignes de retail. Une récente étude de l'ECR a révélé que les systèmes de caisses en libre-service représentaient jusqu'à 23 % du total des pertes de source inconnue des magasins interrogés, les pertes de source malveillante représentant 48 %.

Confrontés à ces défis en constante évolution, les retailers disposent d'une multitude de moyens pour lutter efficacement contre les pertes et gérer leurs systèmes de caisses en libre-service. Le portefeuille de solutions de Flooid peut aider à résoudre ces problèmes. Citons en exemple Flooid Insights qui fournit des analyses approfondies sur les retours, les remboursements et les habitudes d'achat afin de fidéliser les clients et d'informer les retailers sur les pratiques opérationnelles, ainsi que l'interface utilisateur innovante de Flooid pour les SCO, qui améliore les fonctionnalités et assure la fluidité des transactions.





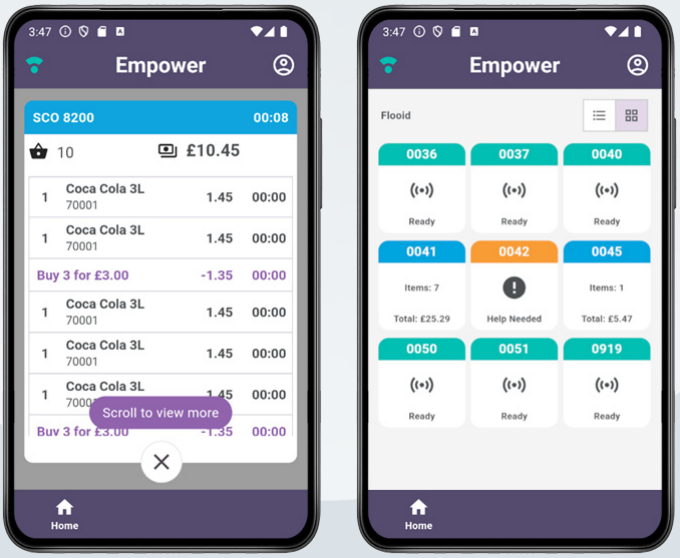
Lorsqu'il s'agit de trouver une réponse immédiate, précise et appropriée, les retailers peuvent être sûrs que la nouvelle solution proposée par Flooid sera prête à protéger leur rentabilité, à assurer la vigilance de leurs employés en magasin et à garantir la satisfaction de leurs clients. Avec Flooid Empower, les retailers peuvent surveiller à distance les opérations de leurs SCO pour une plus grande tranquillité d'esprit.

Une autonomisation totale



L'application Empower de Flooid peut transformer les opérations de retail en permettant aux employés de surveiller les caisses en libre-service et de répondre aux problèmes s'y rapportant à distance, en temps réel et depuis leur smartphone.

Empower permet au personnel de répondre à des alertes instantanées et d'identifier les personnes qui ont besoin d'aide, ce qui réduit le temps d'attente des clients et facilite la détection de fraudes potentielles. Les employés des magasins peuvent également autoriser les ventes soumises à restriction via Empower et surveiller le bon fonctionnement des caisses afin de garantir la rapidité et l'efficacité des transactions. L'analyse des données permet en outre d'obtenir un résumé en temps réel des articles scannés et de la valeur des transactions, ce qui facilite l'audit des événements. Grâce à sa compatibilité étendue, Empower peut être déployé sur les caisses en libre-service, les caisses traditionnelles, les caisses réversibles, les bornes interactives et les appareils POS mobiles de nouvelle génération.



« En cas de suspicion, le personnel dispose d'informations en temps réel sur les transactions. »

Lisa Bowden
Chef de produit Senior, Flooid

Donnez plus d'autonomie à vos équipes en première ligne

Pour illustrer les nombreuses façons dont Flooid Empower peut revitaliser et révolutionner vos opérations de vente au détail, voici sept cas d'utilisation clés de l'application, englobant le parcours client, la prévention des pertes et la personnalisation des données. Chaque parcours présente une nouvelle voie vers un processus de vente au détail sûr et fluide.



Parcours axés sur la satisfaction des clients

Informations instantanées

Les demandes d'assistance provenant des caisses en libre-service déclenchent une alerte immédiate dans l'application Empower, que les opérateurs peuvent choisir d'accepter ou d'ignorer. Une fois l'action corrective effectuée, le message est effacé, ce qui donne au personnel plus de temps pour s'occuper d'autres clients et optimise l'efficacité du flux de transactions.

Réponses rapides

Des alertes intelligentes et immédiates pour les articles soumis à une restriction d'âge permettent aux employés en magasin d'en autoriser l'achat à distance ; les clients qui remplissent visiblement les critères peuvent ainsi continuer leurs achats sans attente et sans agacement.

Prévention des abandons

Les alertes d'inactivité avertissent les employés lorsqu'un client a des difficultés avec son panier, avant qu'il ne s'énerve et qu'il ne quitte le magasin. Un algorithme personnalisable permet également aux retailers de définir différents niveaux de tolérance aux hésitations face aux opérations de scanning afin de mieux surveiller les cas de frustration ou de détecter des schémas d'activité potentiellement suspects.

60 % des consommateurs préfèrent les caisses en libre-service aux caisses gérées par des employés de magasin.

Source: Raydiant

Selon une récente enquête menée auprès d'employés du secteur de la vente au détail, 51 % des pertes liées aux SCO sont causées par le comportement malveillant des clients.

Source: ECR

Prévention des pertes dynamique

Surveillance intelligente

Les résumés des achats en fin de transaction permettent aux employés en magasin d'évaluer si un vol a eu lieu et de confirmer leurs soupçons grâce à la télésurveillance des SCO. Les retailers peuvent ensuite utiliser ces informations pour prévenir les pertes en fin de transaction ou mettre en œuvre des politiques plus larges en magasin, afin de garantir la sécurité du personnel et de réduire les vols.

Réduction des pertes en direct

Les employés peuvent voir en temps réel les articles scannés lors du passage en caisse automatique et remarquer les disparités entre le ticket de caisse, les mouvements des clients et leur panier. Ces informations mises à jour en continu permettent aux assistants d'intervenir avant la fin de la transaction en cas de non-paiement d'un ou de plusieurs articles.

Personnalisation supérieure des données

Des informations plus pertinentes

Compatible avec tous les terminaux, Empower vous permet d'analyser les événements du bout des doigts. L'historique des alertes générées par appareil permet de créer une piste d'audit à partir de laquelle les employés peuvent vérifier quelles alertes ont été déclenchées et à quel moment, et obtenir des insights détaillés basés sur les données afin d'améliorer et de rationaliser les performances de leurs SCO.

Dépannage efficace

En cas de caisse hors ligne, une notification est immédiatement transmise à Empower, ce qui permet d'intervenir rapidement pour éviter que les clients abandonnent la file d'attente ou laissent leurs achats derrière eux.

« Les retailers ont vraiment besoin de mieux comprendre comment ils sont affectés par les pertes liées aux SCO (où, comment et pourquoi elles se produisent) et d'évaluer de manière rigoureuse et approfondie les mesures prises. »

John Fonteijn
Président de ECR Retail Loss Group

Maîtrisez la révolution des caisses en libre-service

Dans le cadre de l'évolution continue des systèmes de caisses enregistreuses, les retailers peuvent tirer parti des changements d'habitudes des consommateurs et transformer les défis potentiels en opportunités. Avec Flooid Empower, vous pouvez créer un parcours client plus satisfaisant grâce à des interventions efficaces et à un flux de travail rationalisé pour les employés de magasin, qui sont de plus en plus pressés par le temps. Solution native pouvant être facilement déployée dans les systèmes Flooid et sur les équipements et tablettes existants, Empower est la prochaine étape simple vers une plus grande satisfaction lors des futures expériences en magasin

Si vous souhaitez découvrir comment Flooid Empower peut renforcer la sécurité, la rentabilité et l'efficacité de vos opérations de vente au détail, contactez un membre de notre équipe.

flooid
a GLORY company

À propos de Flooid

Flooid, une société du groupe Glory, est le premier fournisseur de plateforme de commerce unifiée qui permet aux marques des secteurs de la vente au détail et de la restauration de vendre leurs produits à leurs clients de manière flexible et cohérente, où qu'ils se trouvent et quel que soit leur mode d'achat. Notre portefeuille de solutions et de services modulables, basés sur le Cloud, comprend des expériences assistées et en libre-service, une plateforme de services API ouverte et des analyses opérationnelles, ainsi que des solutions de gestion des actifs qui permettent aux retailers de sélectionner la combinaison de services et de partenaires technologiques la mieux adaptée pour faciliter le parcours d'achat de chaque client. Une plateforme de commerce unifiée et modulable. Des innovations illimitées.

flooid.com

15 Rue des Vieilles Vignes
B.P.87 Croissy Beaubourg
77314 Marne La Vallée

+33 1 64 61 62 83
marketing@flooid.com

© Flooid. Tous droits réservés