



GLORY

Optimiser
la gestion du
numéraire dans
les secteurs
des loisirs et
des transports

PRÉSENTATION DE LA SOLUTION (CH)

« Comme dans de nombreuses autres branches, la numérisation joue un rôle toujours plus important dans les secteurs de la culture, des loisirs et des transports. Par une stratégie numérique cohérente, les entreprises et institutions actives dans ces domaines peuvent améliorer l'efficacité de leurs processus internes et gagner en agilité. »

En Suisse, l'offre culturelle et de loisirs est particulièrement riche. La beauté des paysages alpins, les nombreux lacs, ainsi que l'offre pléthorique de musées et d'activités de loisirs attirent chaque année de nombreux touristes. Les Suisses aiment eux aussi profiter de cette diversité dans leur propre pays. Les excursions, les randonnées, les fêtes ainsi que les visites de musées ou de sites patrimoniaux figurent d'ailleurs en tête du classement des activités de loisir les plus populaires.



La plupart des sites touristiques ou culturels sont facilement accessibles en bus ou en train, car la Suisse dispose d'un vaste réseau de transports publics regroupés au sein de l'organisation de branche Alliance SwissPass. Les Suisses sont d'ailleurs les champions d'Europe des voyages en train.

Comme dans de nombreuses autres branches, la numérisation joue un rôle toujours plus important dans les secteurs de la culture, des loisirs et des transports. Par une stratégie numérique cohérente, les entreprises et institutions actives dans ces domaines peuvent améliorer l'efficacité de leurs processus internes et gagner en agilité. Le temps gagné peut être consacré à de nouvelles offres sur mesure pour le client et à l'optimisation de l'accueil et du service.

Au moment de définir leurs mesures de numérisation, les entreprises et les organisations en Suisse devraient également tenir compte l'optimisation de la gestion du numéraire. En effet, l'argent liquide reste le moyen le paiement privilégié des ménages suisses.

PRÉPARER L'AVENIR

« Les différents points de vente doivent être directement intégrés au processus de numérisation, qu'il s'agisse de restaurants, de boutiques de musée, de billetteries ou de guichets de remontées mécaniques. En Suisse, l'offre de loisirs se caractérise par sa grande diversité. Il en va de même pour les souhaits des clients en matière de moyens de paiement. »

La numérisation s'impose également dans les secteurs des loisirs et de la culture en Suisse. Les entreprises et les organisations doivent faire face à ces nouveaux défis. L'expérience client joue un rôle toujours plus important: le domaine des loisirs en particulier se focalise de plus en plus sur le client.

Proposer une offre diversifiée, également par voie numérique

La Suisse propose une offre culturelle et de loisirs particulièrement riche. Elle compte notamment douze sites classés au patrimoine mondial de l'Unesco¹ : des paysages époustouflants, des sites d'une extraordinaire beauté, des œuvres architecturales exceptionnelles, ou encore l'industrie horlogère connue dans le monde entier. En outre, les visiteurs peuvent y découvrir, entre autres, 1118 musées, de magnifiques sommets, ou encore la RIGI Bahn, le plus ancien train à crémaillère d'Europe.

Un réseau très dense

Toutes les destinations sont facilement accessibles en transports publics. La Suisse dispose d'un excellent réseau de transport, qui comprend non seulement les bus et les trains, mais également les bateaux et les remontées mécaniques. Au total, 250 entreprises de transport et 17 communautés tarifaires régionales sont réunies au sein d'une forte organisation de branche, l'Alliance SwissPass.

Les Suisses aiment voyager

Il n'est donc guère surprenant que toujours plus de visiteurs profitent de cette vaste offre dans le domaine de la culture et des loisirs. En 2019, l'hôtellerie suisse a enregistré un nouveau record: sur les 39,6 millions de nuitées réservées, 17,9 millions provenaient de personnes résidant en Suisse². En 2018, on comptait en moyenne 10,6 excursions journalières par personne domiciliée en Suisse, dont 88 % vers une destination en Suisse.

Intégrer le traitement du numéraire à la stratégie numérique

Les institutions culturelles, les organisations de loisirs et les entreprises de transport public disposent de nombreux guichets et caisses pour accueillir les visiteurs et les voyageurs. Les différents points de vente doivent être directement intégrés au processus de numérisation, qu'il s'agisse de restaurants, de boutiques de musée, de billetteries ou de guichets de remontées mécaniques. En Suisse, l'offre de loisirs se caractérise par sa grande diversité. Il en va de même pour les souhaits des clients en matière de moyens de paiement.

L'argent liquide en particulier est le moyen de paiement le plus utilisé par les Suisses et de ce fait joue un rôle important dans notre pays. Selon une enquête de la Banque nationale suisse (BNS) sur les moyens de paiement³, 70% des paiements enregistrés sont effectués en espèces. S'ils préfèrent payer les petits montants au comptant, les Suisses règlent également 35% des paiements non réguliers de plus de 1000 francs en espèces. Les personnes de 55 ans et plus sont celles qui utilisent le plus l'argent liquide. Or, cette population, tout comme les personnes retraitées, aime bien voyager.

Sécuriser le traitement du numéraire

Dans les points de vente ci-dessus, une bonne gestion de l'argent liquide est essentielle. Or, ces opérations sont gourmandes en temps et mobilisent de précieuses ressources en personnel, que les établissements culturels et de loisirs pourraient affecter à de nouvelles prestations de service client. En outre, les erreurs dans les décomptes sont fréquentes, notamment au moment du changement de service ou en fin de journée. De même, il convient de ne pas négliger le risque sécuritaire – disparitions, faux, vols – lié à la présence de fonds importants en argent liquide aux points de vente.

RÉUSSIR LA TRANSITION NUMÉRIQUE

Une stratégie numérique cohérente est indispensable pour les acteurs du secteur de la culture et des loisirs en Suisse. Afin de maîtriser la transition numérique, ils doivent en identifier le potentiel. En effet, la numérisation permet de mieux différencier les offres, d'améliorer la transparence entre les clients et les entreprises, de gagner significativement en efficacité et de réduire durablement les coûts.

Le client est un ambassadeur

Les entreprises et les institutions du secteur de la culture et des loisirs doivent accorder davantage d'attention à l'expérience client dans leur démarche de transition numérique. Les expériences client positives, et par là, le renforcement du lien émotionnel entre le client et le prestataire jouent un rôle toujours plus important, afin qu'un client satisfait devienne un client fidèle. En effet, un client fidèle peut faire part de son enthousiasme sur les plateformes numériques et les réseaux sociaux et se transforme ainsi en ambassadeur du prestataire, qu'il s'agisse d'un hôtel, d'un musée, d'un funiculaire ou d'un autre établissement.

Mise en œuvre d'une stratégie numérique cohérente

Toute nouvelle offre doit satisfaire deux conditions: maintenir la diversité existante en Suisse et proposer aux clients de nouvelles expériences numériques inoubliables. À cet effet, les organisations ont besoin d'une stratégie numérique cohérente. En effet, la mise en œuvre désordonnée d'outils numériques entraîne le lancement de nombreux projets individuels isolés qui occasionnent des pertes de temps importantes et mobilisent inutilement des ressources en personnel. On rencontre ce type de situation dans les différents domaines d'activité des musées en particulier, tels que la communication, la gestion des collections ou la médiation.

Optimisation de la gestion du numéraire

Le traitement du numéraire est souvent oublié dans les stratégies numériques, alors qu'il offre un important potentiel d'optimisation. Les organisations et institutions du secteur de la culture et des loisirs devraient d'emblée simplifier, optimiser et sécuriser la gestion de l'argent liquide dans leurs nombreux points de vente. Gourmands en temps et sujets aux erreurs, les processus actuels génèrent des coûts inutiles. Les solutions intelligentes de traitement numéraire de GLORY soutiennent les organisations et institutions du secteur de la culture et des loisirs dans l'optimisation de leurs processus. Elles permettent à ces dernières d'améliorer la gestion de l'argent liquide, de réduire les coûts et de libérer de précieuses ressources en personnel.

En outre, les solutions de gestion du numéraire installées directement au point de vente offrent plusieurs avantages, aussi bien pour les clients que pour les acteurs des secteurs des loisirs et du tourisme. Les clients disposent d'un outil de paiement convivial et intuitif, qui rend la monnaie. Aux entreprises actives dans les loisirs et le tourisme, les systèmes de gestion du numéraire offrent plus de sécurité lors du traitement d'argent liquide. Les risques de vol ou de pertes d'espèces sont réduits, d'une part par l'utilisation de cassettes communes pour le transport sécurisé et d'autre part, par un accès limité à l'argent liquide.

« Les organisations et institutions du secteur de la culture et des loisirs devraient d'emblée simplifier, optimiser et sécuriser la gestion de l'argent liquide dans leurs nombreux points de vente. Gourmands en temps et sujets aux erreurs, les processus actuels génèrent des coûts inutiles. »



Quatre étapes simples pour optimiser le traitement du numéraire

Spécialiste de la gestion moderne du numéraire, GLORY a conçu la gamme de produits CASHINFINITY™, spécialement adaptée aux besoins des secteurs des loisirs, de la culture et du transport. Avec CASHINFINITY™, la gestion du numéraire peut être automatisée en quatre étapes simples.

1. Automatiser le traitement du numéraire

Avec les solutions modernes de gestion du numéraire de GLORY, le traitement de l'argent liquide est automatisé directement au point de vente. Le système assure la gestion du liquide parfaitement sécurisée en circuit fermé, quel que soit le nombre d'appareils et de points de vente gérés, permettant ainsi de contrôler l'ensemble des caisses et des guichets de manière simple, sûre et centralisée.

2. Sécuriser la gestion de l'argent liquide

Sur demande, l'exploitant peut utiliser CASHINFINITY™ en circuit complètement fermé. Le traitement manuel des espèces au point de vente est alors superflu. Les appareils acceptent les pièces et les billets, rendent la monnaie et protègent les fonds contre tout accès non autorisé. En outre, le système de recyclage vérifie automatiquement l'argent liquide déposé. Les billets et les pièces non valables sont donc refusés directement au point de vente. En outre, les espèces encaissées sont déposées en toute sécurité dans le coffre intégré et leur valeur est établie.

3. Optimiser le traitement au back-office

L'argent est déposé dans une cassette de transfert spéciale pour le transporter du système de recyclage au système sécurisé dans le back-office. Ce système dispose de lecteurs intégrés à hautes performances qui vérifient à nouveau les billets et les pièces provenant des différents points de vente, ce qui se traduit par une meilleure protection contre les faux et une réduction du risque d'erreurs de comptage ou de différences de caisse dues aux vols. Il prépare les fonds en espèces pour le dépôt à la banque ou pour la réutilisation aux points de vente, automatisant ainsi le recyclage des espèces et réduisant le nombre de transports de fonds. L'automatisation du traitement du numéraire libère des ressources en personnel, qui peuvent être affectées à de nouvelles tâches, par exemple au service client.

4. Améliorer l'efficacité du traitement du numéraire au front-office

Les solutions modernes de gestion du numéraire permettent également des gains d'efficacité au front-office, autrement dit aux guichets ou aux caisses des musées ou des remontées mécaniques. En effet, l'automatisation du traitement des espèces permet d'éviter de longues files d'attente sur les sites à forte fréquentation ou les destinations très populaires. Les recycleurs d'espèces peuvent également être équipés pour accepter les billets étrangers, par exemple des euros, ou les chèques Reka, très répandus en Suisse (disponible en option).

SOLUTIONS DE GESTION DU NUMÉRAIRE DE GLORY

Des automates basés sur des technologies novatrices aux prestations de conseil et d'assistance, en passant par les logiciels, GLORY propose à ses clients une gamme complète de solutions intelligentes de gestion du numéraire. Les produits ci-dessous conviennent tout particulièrement aux secteurs des loisirs, de la culture et des transports.

CI-10 Automatisation du comptage et du paiement

Cette solution compacte de gestion du numéraire non seulement rend superflu le comptage manuel du fond de caisse, mais accélère également le processus de paiement. Le CI-10 réduit les risques d'erreur et les pertes tout en améliorant l'efficacité du service et le suivi des clients. Ce recycleur d'espèces compact s'intègre aisément aux comptoirs de caisse existants. Une cassette commune empilable est disponible pour les configurations sans CI-100.



reddot design award
winner 2012



CI-50B Recycleur d'espèces compact

Produit de la gamme CASHINFINITY™, le CI-50B automatise le traitement de petits et moyens volumes d'argent liquide au point d'encaissement. Intégrable aux systèmes POS existants, le CI-50B réduit le risque d'erreurs et de pertes. Dans les organisations des secteurs des loisirs, de la culture et des transports, il contribue à l'optimisation de l'efficacité du personnel et du service client. Il peut être assorti d'un module de recyclage de pièces CI-10C, afin de former une solution globale pour le traitement de billets de banque et de pièces.



reddot award 2018
winner industrial design





CI-100

Souplesse, sécurité et rapidité dans la gestion du numéraire

Le système de recyclage des espèces CI-100 accepte non seulement les cassettes communes CI-10, mais également les billets en vrac provenant des tiroirs-caisses. Cette fonctionnalité inédite est synonyme de grande flexibilité et d'extensibilité. Le CI-100 peut préparer la monnaie pour les fonds de caisse et déposer les pièces directement dans les tiroirs-caisses. Il est équipé d'un safebag ou d'une cassette commune pour le prélèvement des billets de banque.



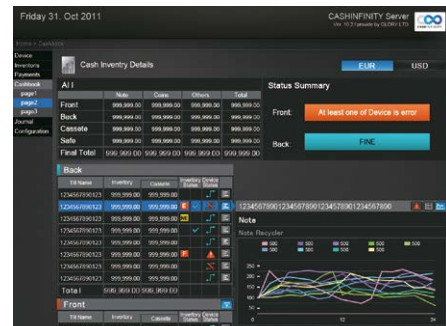
reddot design award
winner 2012



CI-SERVER

Gestion et surveillance centralisées du numéraire en temps réel

Le logiciel de cash management CI-SERVER permet de gérer l'ensemble du cycle du numéraire de manière centralisée, à travers un navigateur Internet. Il surveille le processus de bout en bout, en temps réel, des opérations aux différents points de vente jusqu'au dépôt dans le coffre du back-office, en passant par le transport des cassettes communes.



Résultats de l'optimisation des processus dans des installations existantes

CAISSE	DURÉE	GLORY CI-100	DURÉE
Préparation de la monnaie	10 minutes	Préparation de la monnaie	3 minutes
Décompte de fin de journée	30 minutes	Décompte de fin de journée	5 minutes

GAIN DE TEMPS À LA CAISSE: 30 MINUTES PAR PERSONNE/JOUR

RESP. DES FINANCES	DURÉE	GLORY CI-100	DURÉE
Tâches liées au numéraire (comptage du contenu du coffre 3x par jour)	45 minutes au total	Tâches liées au numéraire (comptage du contenu du coffre 3x par jour)	6 minutes (exécution du rapport de contrôle: 2 minutes)
Rapprochement manuel en fin de journée	120 minutes	Rapprochement manuel tisé en fin de journée	5 minutes

GAIN DE TEMPS AU SERVICE DES FINANCES 155 MINUTES PAR JOUR

(Données basées sur les statistiques internes d'un hôtel de 200 chambres avec des recettes en espèces de GBP 20 000 par jour)

¹ <https://www.unesco.ch/fr/culture/patrimoine-mondial/>

² <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/tourisme.assetdetail.11987374.html>

³ https://www.snb.ch/fr/mmr/reference/paytrans_survey_report_2017/source/paytrans_survey_report_2017.fr.pdf



Glory Global Solutions (Switzerland) AG, Meriedweg 8, 3172 Niederwangen, Switzerland

+41 (0) 31 980 41 41 | info@ch.glory-global.com | [glory-global.com](https://www.glory-global.com)

Glory Global Solutions est une entreprise de GLORY Ltd. Ce document n'a qu'une fonction illustrative. Nos produits et services étant développés de façon continue, il est important que le client vérifie que l'information contenue dans cette brochure inclut les dernières conditions particulières. Bien que toutes les précautions nécessaires aient été prises lors de la préparation du présent document, la société et l'éditeur ne peuvent être tenus responsables des erreurs ou omissions éventuelles. De même, toute responsabilité est rejetée pour les dommages ou les pertes résultant de l'utilisation des informations contenues dans le présent document. Ce document ne fait pas partie intégrante d'un contrat ou d'une licence, sauf dans les cas cités explicitement. Les performances, rendements et capacité annoncés sont sujets à des variations en fonction de la dimension, de la qualité des billets ou pièces et du processus utilisé. Le logo Red Dot est une marque de Red Dot GmbH & Co. GLORY est une marque déposée de GLORY Ltd. au Japon, aux États-Unis et dans l'Union européenne. Toutes les autres marques sont la propriété du Groupe GLORY Ltd. © Glory Global Solutions (International) Limited 2020.