

GLORY



Bien aménagé, bien organisé : comment POCO améliore l'efficacité et la satisfaction des collaborateurs en caisse

POCO Allemagne

POCO



« Aujourd’hui encore, en moyenne plus de 60 % de nos clientes et clients paient en espèces. Malgré les différences entre les différents marchés, nous n’avons pas constaté de baisse significative des paiements en espèces ces dernières années. »

Alexander Herold,
responsable d’équipe – caisses,
département informatique

LE DÉFI

La chaîne de magasins d’ameublement POCO poursuit sa stratégie d’expansion. Chaque année, de nouveaux sites viennent s’ajouter ; l’entreprise compte actuellement environ 130 magasins d’ameublement répartis dans toute l’Allemagne. Les nombreux collaborateurs présents dans les filiales constituent un pilier essentiel du succès de l’entreprise. Ils garantissent le service compétent que les clientes et clients apprécient chez POCO. Toutefois, ce sont précisément les collaborateurs actifs dans le conseil à la clientèle ou aux caisses qui sont confrontés depuis des années à des conditions de travail plus exigeantes.

Les magasins POCO sont ouverts six jours par semaine. Les pénuries de personnel rendent de plus en plus difficile une occupation suffisante de la zone de caisse pendant l’ensemble des heures d’ouverture. Il en résulte du stress et une charge de travail supplémentaire pour les collaborateurs. La qualité du service à la clientèle s’en ressent également. En effet, toute personne souhaitant effectuer un achat ou obtenir des conseils dans un magasin d’ameublement ne souhaite pas attendre longtemps avant qu’un collaborateur soit disponible.

Afin de rationaliser des processus chronophages et de soulager le personnel, POCO a, par le passé, déjà eu recours à des systèmes de gestion des espèces d’un autre fabricant. Toutefois, l’entreprise n’était pas entièrement satisfaite de la fiabilité de ces solutions. Avec le temps, les appareils s’usaient et aucun renouvellement matériel ni remplacement n’étaient proposés. Lors de l’introduction d’un nouveau système de caisse, ce matériel obsolète s’est avéré être un véritable goulet d’étranglement : il ne parvenait pas à suivre le rythme du logiciel moderne et freinait les processus liés aux espèces.



L'automatisation de la gestion des espèces n'a en aucun cas perdu de son importance pour POCO. Cela s'explique par la part toujours élevée des paiements en espèces.

« Aujourd'hui encore, en moyenne plus de 60 % de nos clientes et clients paient en espèces. Malgré les différences entre les différents marchés, nous n'avons constaté aucune baisse significative des paiements en espèces au cours de ces dernières années », explique Alexander Herold, responsable d'équipe – caisses, département informatique.



POCO a donc recherché une solution alternative pour la gestion des espèces. Les principales exigences étaient les suivantes :

- un service de qualité, y compris un support sur site de la part du fournisseur, également dans des filiales plus éloignées
- des équipements fiables, durables et pérennes
- des processus de travail plus rapides
- des réductions des coûts et des gains d'efficacité, notamment grâce à une affectation plus ciblée du personnel
- un allègement de la charge de travail des collaborateurs, incluant un contact minimal avec les espèces
- une sécurité renforcée (notamment en matière de vol et de faux billets) ainsi qu'un circuit des espèces sécurisé

LA SOLUTION

À la recherche d'un nouveau partenaire fiable pour l'automatisation du traitement des espèces, POCO a porté son choix sur GLORY. Les échanges ont rapidement mis en évidence une vision commune des valeurs ; POCO a également été convaincu par la qualité des produits et des services proposés, ainsi que par des prix adaptés au marché. Après une courte phase de test, le déploiement du matériel sur les premiers sites a débuté en février 2021.

Depuis lors, les filiales POCO sont progressivement équipées des dispositifs GLORY. Il s'agit des solutions éprouvées de la gamme CASHINFINITY™ : le recycleur de billets compact CI-10 – désormais en partie remplacé par la solution de nouvelle génération CI-10X – ainsi que le recycleur de billets à grande capacité CI-100.

Les systèmes GLORY comptent les espèces avec précision et sécurité lors de l'encaissement, détectent les billets contrefaits et rendent automatiquement la monnaie adéquate. À l'heure actuelle, les magasins POCO disposent d'environ 50 CI-100 ainsi que d'environ 100 CI-10, respectivement CI-10X. Par la suite, les solutions logicielles CI-SERVER et UBIQULAR™ Bridge ont également été déployées à grande échelle afin de connecter les appareils de manière centralisée et de les gérer à distance.



« Nous avons très vite constaté que nous avons fait le bon choix. Les principaux avantages que GLORY nous apporte sont l'excellence du service, la mise en service simple ainsi que le haut niveau de fiabilité et d'efficacité. »

Alexander Herold, responsable d'équipe – caisses,
département informatique



Un thème supplémentaire, dont l'importance ne cesse de croître, est le self-checkout (SCO). Le paiement en libre-service gagne en popularité auprès des clients et contribue à désengorger la zone de caisse. En 2024, POCO a conclu une phase pilote au cours de laquelle la solution SCO S15 d'ACRELEC – A GLORY Company – a été testée dans plusieurs magasins. À l'avenir, cette solution sera déployée de manière standard dans l'ensemble des points de vente où des solutions GLORY sont mises en œuvre.

Le développement du self-checkout s'inscrit également dans la stratégie actuelle et la nouvelle image de POCO. Jusqu'ici principalement perçue comme un discounter, l'enseigne souhaite désormais s'adresser à une clientèle plus large, sans pour autant renoncer au positionnement attractif en termes de prix de son assortiment. Cette évolution se reflète non seulement dans le nouveau design de la marque, mais aussi dans la refonte complète de l'aménagement intérieur de nombreux magasins. Cela inclut notamment une zone de caisse plus moderne et flexible, intégrant des options de self-checkout.



LES AVANTAGES

Grâce au passage aux solutions GLORY, POCO a pu atteindre l'ensemble des objectifs qu'il s'était fixés au préalable. Les processus liés au traitement des espèces ont été optimisés à tous les niveaux, tout en permettant une réduction des coûts globaux.

L'utilisation des recycleurs de billets et des solutions de self-checkout (SCO) libère les collaborateurs de tâches chronophages et sujettes aux erreurs, telles que le comptage de la monnaie ou la détection de faux billets. La simplicité d'utilisation des appareils contribue également à alléger la charge de travail du personnel, qui peut ainsi être affecté de manière beaucoup plus ciblée à des tâches à valeur ajoutée. Grâce aux ressources dégagées et aux options de paiement flexibles, l'expérience client s'en trouve également améliorée. Enfin, le fait que les collaborateurs soient moins en contact avec les espèces et n'aient plus à vérifier les billets suspects renforce la sécurité, ce qui participe, là aussi, à une réduction des coûts.

« Gain de temps, sécurité et absence de différences de caisse – je ne pourrais plus me passer de ce système. »

Alexander Herold, responsable d'équipe – caisses, département informatique



« La collaboration avec GLORY a pleinement répondu à nos attentes à tous les niveaux. Cela se reflète dans les chiffres impressionnants obtenus en matière de gains d'efficacité, mais surtout dans les nombreux retours positifs de la part de nos collaborateurs. Je peux recommander les solutions GLORY en toute confiance. »

Alexander Herold, responsable d'équipe – caisses, département informatique

Implémentation simple

Les solutions GLORY se distinguent par leur intégration simple, personnalisée et évolutive dans des structures existantes. Ce fut également le cas chez POCO, où la connexion fluide avec le logiciel de caisse s'est révélée particulièrement convaincante. Le responsable de l'équipe informatique peut en témoigner par expérience : « Il y a encore peu de temps, nous avons dû remplacer une caisse dans une filiale qui ne disposait pas encore d'un système GLORY. Il a fallu, à vue de nez, près de trois quarts d'heure avant que la caisse puisse communiquer avec l'automate. Avec les équipements GLORY, cela prend réellement une trentaine de secondes. » Grâce à l'interconnexion avec le système de caisse et à la solution cloud UBIQULAR, le personnel de POCO peut à tout moment surveiller et piloter l'ensemble des niveaux de trésorerie et des processus liés aux espèces.

Service compétent et collaboration de confiance

« Dès le départ, la collaboration a été plus que satisfaisante », souligne Alexander Herold. « La communication entre les équipes de développement du logiciel de caisse et les collaborateurs de GLORY a, par exemple, parfaitement fonctionné. » Pour POCO, la maintenance régulière des produits sur l'ensemble du territoire allemand revêtait une importance particulière. Le soutien rapide en cas d'adaptations logicielles ou d'autres problématiques a également été perçu très positivement. Il en va de même pour le fait que, dans le cadre de l'implémentation d'UBIQULAR, toutes les filiales ont été visitées par des techniciens de service GLORY, afin de configurer les appareils selon les standards requis.



Fiabilité et efficacité

Plusieurs indicateurs témoignent de l'impact significatif des solutions GLORY sur les processus internes de POCO :

- La disponibilité des appareils a augmenté de manière impressionnante de 90 %.
- Dans les filiales équipées de systèmes GLORY, le temps consacré au traitement des espèces a pu être réduit de deux heures par jour.
- Lors de la recherche d'erreurs en cas de problèmes techniques, un gain de temps moyen d'environ 20 à 30 minutes par appareil est enregistré.
- Grâce à une gestion et un contrôle plus efficaces des niveaux de trésorerie, les sociétés de transport de fonds doivent intervenir moins fréquemment dans les filiales. Le nombre de tournées a diminué d'environ un tiers par semaine.

CI-10X

TRAITEMENT EFFICACE DES ESPÈCES AU POINT DE VENTE



La solution de recyclage des espèces CI-10X rend le traitement manuel des espèces superflu au point de vente. L'appareil s'intègre facilement dans des meubles de caisse existants ou peut être combiné avec des systèmes de kiosque modernes. Il peut également être ouvert en toute sécurité par l'arrière et est disponible, en option, avec un coffre-fort intégré. Le CI-10X est en outre capable de vérifier et d'optimiser automatiquement les niveaux de trésorerie à l'intérieur de l'appareil. Le système permet ainsi un traitement des espèces précis, efficace et fluide.



CI-100*

MOINS DE CHARGES ET PLUS DE SÉCURITÉ AU BACK-OFFICE

Le recycleur de billets CI-100 a été spécialement conçu pour le back-office et permet d'y réduire à la fois la charge de travail et les risques. Grâce au traitement automatisé des espèces, les processus de début et de fin de journée ainsi que les changements de poste sont accélérés, le risque de pertes de liquidités est réduit et la productivité des collaborateurs est accrue. En interaction avec les solutions front-office de la gamme CASHINFINITY, il est possible de mettre en place un circuit des espèces entièrement fermé et sécurisé.



*Vous trouverez des informations sur la nouvelle génération CASHINFINITY (CI-100X) sur notre site Internet

S15

SOLUTION SCO ÉVOLUTIVE AVEC DES COMPOSANTS HAUTE PERFORMANCE

Il est possible de servir davantage de clients sans augmenter les effectifs en caisse grâce au système SCO S15. La solution permet aux clientes et clients de régler leurs achats de manière autonome, rapide et confortable, indépendamment de leur mode de paiement préféré. Grâce à son design adaptable, le système s'intègre de manière flexible dans différents environnements commerciaux.



CI-SERVER*

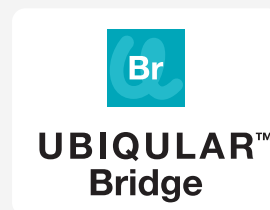
LOGICIEL DE GESTION DES ESPÈCES

Le logiciel de gestion des espèces CI-SERVER optimise le traitement des liquidités aussi bien en front-office qu'en back-office. L'outil de reporting basé sur le web fournit en temps réel des mises à jour des appareils ainsi que des informations sur leur statut. L'ensemble des niveaux de trésorerie des dispositifs CASHINFINITY™ est documenté de manière claire et structurée, offrant ainsi une transparence totale sur les stocks de liquidités.



UBIQULAR BRIDGE

UBIQULAR Bridge surveille à distance l'ensemble des systèmes GLORY connectés, qu'ils soient déployés au sein d'une filiale ou à l'échelle de l'entreprise. Les niveaux de trésorerie de chaque appareil, avec indication de la valeur et de la ventilation des coupures, peuvent également être consultés à tout moment. Si un appareil nécessite une assistance technique, UBIQULAR Bridge envoie automatiquement une alerte au helpdesk GLORY, accompagnée d'informations détaillées permettant d'identifier et de résoudre le problème de manière ciblée.



*Vous trouverez des informations sur la nouvelle génération CASHINFINITY (CI-SERVERX) sur notre site Internet.



Scannez ou
cliquez pour
nous contacter

Glory Global Solutions (Switzerland) AG

 <https://www.glory-global.com>

CS-POCO-0526/CH-FR_1.0

Glory Global Solutions est une entreprise de GLORY LTD. Ce document n'a qu'une fonction illustrative. Les produits et services de la Société étant développés de façon continue, il est important que les clients vérifient 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 résultant de l'utilisation des informations contenues dans le présent document. Ce document n'est pas contractuel et n'a pas de 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 / pièces et du processus utilisés. GLORY, ACRELEC, CASHINFINITY, UBIQULAR et leurs illustrations graphiques associées sont chacune une marque ou une marque déposée de GLORY LTD. Groupe de Sociétés dans la UE, aux Etats-Unis et dans d'autres pays. © Glory Global Solutions (International) Limited 2026.