



GLORY

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

PRÉSENTATION DE LA SOLUTION (CH-FR)

RÉSUMÉ



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.

Dans le cadre des mesures de numérisation, les entreprises et institutions en Suisse ne devraient pas oublier d'optimiser la gestion des espèces. En effet, l'argent liquide reste le deuxième moyen de paiement le plus utilisé par les ménages privés en Suisse.

« 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. »

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 treize sites classés au patrimoine mondial de l'Unesco¹ : des paysages époustouflants, des sites d'une extraordinaire beauté, des oeuvres architecturales exceptionnelles, ou encore l'industrie horlogère connue dans le monde entier. En outre, les visiteurs peuvent y découvrir, entre autres, 1.081 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 18 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 2024, l'hôtellerie suisse a enregistré un nouveau record avec près de 43 millions de nuitées. Par rapport à 2023, cela représente une augmentation de 2,6 %. Parmi celles-ci, 20,9 millions de nuitées ont été réservées par des clients suisses. La demande des visiteurs étrangers a augmenté de 5,1 %, atteignant 22,0 millions de nuitées (+1,1 million), soit le niveau le plus élevé depuis 50 ans. Déjà en 2023, chaque personne résidant en Suisse a effectué en moyenne 9,4 excursions d'un jour – majoritairement en Suisse (94 %)².

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 continue de jouer un rôle important pour les Suisses et les Suissesses. Certes, selon l'enquête 2024 de la BNS sur les moyens de paiement, l'argent liquide a été détrôné par la carte de débit comme moyen de paiement le plus utilisé. Néanmoins, avec 30 %, il reste le deuxième moyen de paiement le plus populaire. Malgré cette évolution, 95 % de la population souhaite que l'argent liquide reste disponible comme moyen de paiement. Les petits montants, en particulier, sont de préférence réglés en espèces. Mais même 24 % des paiements non récurrents de plus de 1 000 francs sont effectués en espèces. L'affinité pour l'argent liquide est particulièrement élevée chez les personnes de 55 ans et plus – un groupe cible qui, tout comme les retraités, aime beaucoup voyager³.

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.

Six 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 six étapes simples.



« 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. »

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).

5. Proposer des solutions de self-checkout pour une meilleure expérience d'achat

Qu'il s'agisse d'une grande entreprise ou d'un petit commerce, nous offrons la flexibilité et le support nécessaires pour atteindre vos objectifs commerciaux et améliorer votre environnement de caisse. Nos solutions de self-checkout sont disponibles dans une grande variété de configurations et d'options, faciles à adapter, et peuvent avoir un impact significatif sur votre activité. Grâce aux options de paiement en espèces, par carte ou mobile, vos clients bénéficient d'une liberté totale, quel que soit leur mode de paiement préféré.

6. Les kiosques en libre-service aident les clients à se servir eux-mêmes

Les kiosques offrent de nombreux avantages pour l'expérience client, et les études montrent que les consommateurs d'aujourd'hui préfèrent passer leurs commandes en libre-service. GLORY propose une gamme d'options adaptées à tous les espaces – des modèles sur pied, muraux ou de comptoir – avec la possibilité d'intégrer les paiements en espèces, afin que chacun puisse payer comme il le souhaite. Les kiosques en libre-service améliorent déjà l'efficacité dans les secteurs du loisir et du tourisme à travers le monde. En donnant aux clients la liberté de passer leurs propres commandes, le personnel peut se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée.

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-10X Automatisation du comptage et du paiement

Cette solution de gestion du numéraire compacte non seulement rend superflu le comptage manuel du fond de caisse, mais accélère également le paiement aux Cash Touchpoints. Le CI-10X réduit les risques d'erreur et les pertes tout en améliorant l'efficacité du service et l'accueil des clients. Le recycleur d'espèces compact s'intègre aisément aux comptoirs existants. L'interface ergonomique et l'afficheur LED éclairé facilitent l'utilisation de l'appareil. Une cassette commune empilable est disponible pour les configurations sans CI-100X.



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-10CX, afin de former une solution globale pour le traitement de billets de banque et de pièces.



CI-100X

Souplesse, sécurité et rapidité dans la gestion du numéraire

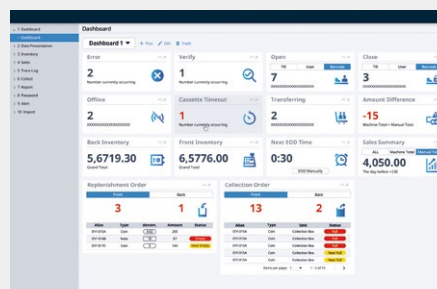
Conçu spécialement pour les commerces traitant une grande quantité d'espèces, le système de recyclage des espèces CI-100X accepte non seulement les cassettes de transfert CI-10X, mais également les billets et pièces de monnaie en vrac provenant des tiroirs-caisses. Cette fonctionnalité inédite est synonyme d'extensibilité et offre aux secteurs des loisirs et de transports une grande flexibilité. L'appareil prépare la monnaie pour les fonds de caisse et dépose les pièces directement dans les tiroirs-caisses. Il est équipé d'un safe-bag ou d'une cassette commune pour le prélèvement des billets de banque.



CI-SERVER X

Gestion et surveillance centralisées du numéraire en temps réel

Le logiciel de cash management CI-SERVER X permet de gérer en ligne, de manière centralisée, le cycle complet du numéraire dans une entreprise du secteur des loisirs et du transport de manière centralisée. Il offre une vaste fonctionnalité, de la fourniture d'informations en temps réel sur les processus et l'état des appareils à l'établissement de rapports à la demande, en passant par le pilotage du transport des cassettes communes, contribuant ainsi à l'amélioration de l'efficacité, de la rentabilité et du service à la clientèle.



UBIQLAR™ Digital Services

Améliorez l'efficacité opérationnelle de vos établissements.

Les services gérés pour les entreprises proposés par GLORY permettent aux entreprises du secteur des loisirs ou des transports de se concentrer sur leurs activités principales. Ils les déchargent des tâches liées à la gestion des espèces, ce qui leur laisse plus de temps pour se consacrer à leur mission principale : le service à la clientèle, plutôt qu'à la gestion administrative en arrière-plan.



NOS SOLUTIONS DE SELF-CHECKOUT ROBUSTES ET PERSONNALISABLES

Réduisez les files d'attente et optimisez vos processus. Étendez votre solution de self-checkout avec des composants performants pour la lecture de codes-barres, la gestion des espèces, la prévention des vols, etc. – quelle que soit la fréquentation ou la taille de votre commerce.

MODULE-S

Une solution de self-checkout pour une flexibilité maximale

Chaque point de vente est unique – que ce soit par sa configuration, sa surface ou son assortiment. Quelles que soient vos exigences spécifiques, le design modulaire du Module-S en fait la solution idéale pour intégrer les avantages du self-checkout dans votre établissement. Avec des options de paiement en espèces, par carte ou via mobile, vos clients peuvent utiliser le self-checkout selon leurs préférences.

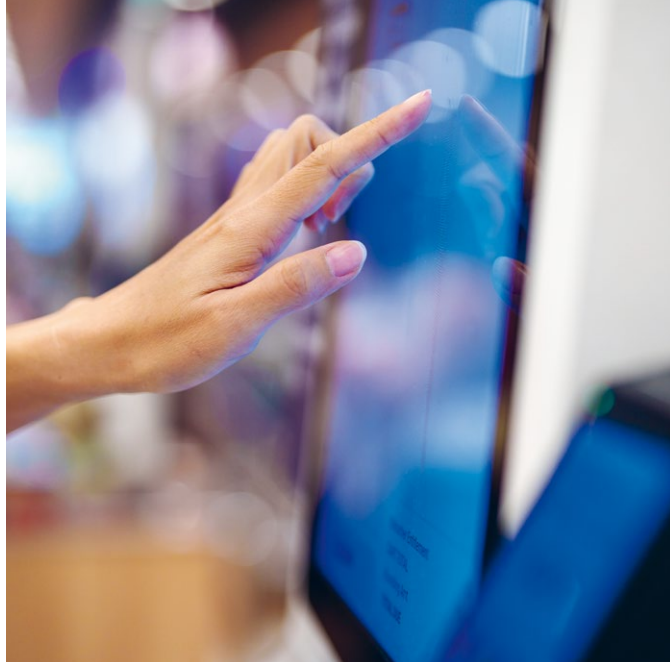


S15

Solution de caisse entièrement intégrée pour les grandes surfaces

Servez davantage de clients sans avoir besoin de personnel de caisse supplémentaire. Le S15 est entièrement configurable et s'adapte parfaitement au design de votre magasin. Grâce aux options de paiement en espèces, par carte ou via mobile, vos clients bénéficient d'un passage en caisse optimisé, quel que soit leur mode de paiement préféré.





S22 LITE

Effacité maximale du passage en caisse avec un encombrement minimal

La solution compacte de self-checkout S22 Lite a été conçue pour les environnements de vente au détail de petite taille. Elle offre à vos clients une autonomie totale, sans que vous ayez à réduire votre surface de vente. Grâce aux options de paiement en espèces, par carte ou via mobile, vos clients bénéficient d'un passage en caisse optimisé, quel que soit leur mode de paiement préféré.



ACRELEC

Transformation Platform (ATP)

Avec la plateforme ACRELEC Transformation Platform (ATP), vous gardez le contrôle sur l'ensemble de votre flotte de terminaux de self-checkout, où que vous soyez, et recevez des retours en temps réel sur leur statut. Cette plateforme cloud multi-applications vous fournit tous les outils et technologies nécessaires à la création et à la gestion d'une entreprise numérique, y compris le matériel, les logiciels, les contenus et les services pour les applications propriétaires ou tierces.



LES SOLUTIONS DE KIOSQUES DE COMMANDE ET DE PAIEMENT EN LIBRE-SERVICE, ULTRA-MODERNES ET FLEXIBLES

Nos solutions en libre-service sont disponibles dans une grande variété de configurations et d'options, faciles à configurer, et elles contribuent à améliorer l'expérience client au sein de votre établissement.

C27

Kiosque en libre-service acceptant les paiements en espèces

En combinant les kiosques ultramodernes d'ACRELEC avec la technologie d'automatisation des espèces de GLORY, cette solution tout-en-un innovante offre efficacité et confort, sans compromis sur la rentabilité ni sur l'espace. Qu'il s'agisse d'espèces, de carte ou de paiement mobile, vos clients bénéficient d'une liberté totale quant à leur mode de paiement préféré. Grâce au logiciel Acrelec Transformation Platform (ATP), vous pouvez exploiter les fonctionnalités multifonctionnelles du kiosque pour répondre à plusieurs besoins commerciaux au sein d'une seule unité.



C24

Kiosque flexible de libre-service et de paiement

Conçu pour s'adapter à tous les types d'emplacements, le C24 est optimisé pour offrir une capacité maximale en libre-service. Grâce aux options de paiement en espèces, par carte ou via appareil mobile, vos clients bénéficient d'une expérience fluide, quel que soit leur mode de paiement préféré. Avec le logiciel ACRELEC Transformation Platform (ATP), vous pouvez exploiter les fonctionnalités multifonctionnelles du terminal pour répondre à plusieurs besoins commerciaux au sein d'une seule unité.



K22

Kiosque compact de commande et de paiement en libre-service

La nouvelle version du K22 (2024) est plus légère, modulaire et durable que son prédécesseur. Augmentez votre chiffre d'affaires, améliorez l'efficacité, optimisez l'utilisation du personnel et offrez à vos clients une expérience cohérente et agréable à chaque visite – tout en utilisant l'espace de manière optimale.



K27

Kiosque de commande et de paiement en libre-service

Vous souhaitez augmenter le nombre de clients et améliorer leur satisfaction ? Alors nous vous recommandons le kiosque de commande et de paiement K27. Ultrafin et élégant, le K27 est idéal pour les espaces restreints ou lorsque vous recherchez une capacité maximale en libre-service. Grâce aux options de paiement en espèces, par carte ou via appareil mobile, tous vos clients bénéficient d'une expérience fluide, quel que soit leur mode de paiement préféré.



ACRELEC

Transformation Platform (ATP)

Gérez à distance l'ensemble de votre parc de kiosques. Notre outil de déploiement basé sur le cloud, ATP, permet l'intégration d'applications compatibles avec tous les principaux fournisseurs de systèmes de point de vente (POS). Nous proposons des solutions matérielles et logicielles compatibles aussi bien avec les applications ACRELEC qu'avec celles de fournisseurs tiers, et nous vous permettons de gérer facilement vos équipements à distance.



Logiciel de kiosque avancé

Grâce à sa vitesse inégalée, à ses recommandations de produits intelligentes et à son interface utilisateur hautement personnalisable, DOTXIX a démontré sa capacité à augmenter le montant moyen des commandes et à améliorer la satisfaction des clients.



Personnalisation pilotée par l'IA

Personnalisez le parcours client grâce à des recommandations de produits basées sur les données, qui ont démontré leur efficacité pour augmenter le montant moyen des commandes, réduire le temps de commande et améliorer l'expérience client.

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/culture/patrimoine-mondial/>

² <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/tourisme.assetdetail.34307641.html>

³ <https://www.snb.ch/fr/the-snb/mandates-goals/cash/payment-methods-surveys/payment-methods-survey-2024>



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

+41 (0) 31 980 41 41 | info@ch.glory-global.com | 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.