

Trois îlots de «self check out» au Cora de Woluwe. A la clé, l'accélération des transactions. Mais aussi réduction des risques liés à la manipulation de cash, réduction de la charge de travail des caissières et meilleur contact avec le client. Cora en redemande!

La qualité du service passe -aussi- par les caisses



Le fait d'offrir aux clients la possibilité de scanner eux-mêmes, à leur rythme, les produits qu'ils achètent et de les payer sans intermédiaire leur permet également de mieux contrôler le prix de chaque produit et, ainsi, d'avoir une maîtrise accrue de leur acte d'achat.

Comment réduire le temps de transaction aux caisses? Comment, par ailleurs, réduire la charge de travail des caissières et encourager leur fonction d'accueil des clients? La problématique est bien connue dans le secteur de la grande distribution.

Dans un monde réglé par l'urgence, les clients veulent pouvoir choisir rapidement leurs biens de consommation et les payer tout aussi vite. S'il existe différents systèmes d'automatisation qui permettent d'accélérer le passage aux caisses, aucun, jusqu'ici, ne s'est réellement imposé.

«Nous cherchions une solution intégrée, qui ne remette pas en cause l'existant: une solution qui réponde, notamment, à la spécificité de notre hypermarché: la proximité de grandes entreprises, explique Geert Nollet, directeur, Cora Woluwe, filiale du Groupe Louis Delhaize. Ce qui signifie, en particulier, une forte activité durant l'heure de pause à midi et en début de soirée. De fait, entre 12:00 et 13:30, on compte entre 300 à 400 clients supplémentaires en quête d'un sandwich ou d'une collation et une boisson plus quelques petits achats supplémentaires. Ces clients sont évidemment pressés; ils n'ont pas envie de perdre de temps aux caisses.»

Initialisé en phase pilote en octobre 2005, au départ d'un seul système Fujitsu «self check out» U-Scan, le projet a été étendu au fil du temps. Il repose aujourd'hui sur une configuration de 3 îlots de 4 caisses automatiques. Il a été complété par d'autres systèmes d'automatisation, en particulier des bornes de paiement pour le recyclage de l'argent liquide.

Entièrement automatisée, la solution de Fujitsu permet non seulement de scanner soi-même ses achats de manière interactive, mais aussi de les payer de façon automatique, en espèces, par carte bancaire ou Carte Cora. Le système peut rendre la monnaie et se charge par ailleurs de l'enregistrement et du traitement des bons de réduction.



Le fait d'offrir aux clients la possibilité de scanner eux-mêmes, à leur rythme, les produits qu'ils achètent et de les payer sans intermédiaire leur permet également de mieux contrôler le prix de chaque produit et ainsi d'avoir une maîtrise accrue de leur acte d'achat avec l'assistance d'une hôtesse disponible pour un «îlot» de 4 caisses libres service.

«Depuis le pilote, le nombre de transactions -c'est-à-dire le nombre de paniers aux caisses- n'a cessé de progresser, commente Geert Nollet. Au moment du pilote, il était inférieur à 15%. Aujourd'hui, il oscille entre 25 et 30%. A midi, il est largement supérieur. Ce taux, qui avait été fixé comme un objectif, sera bientôt dépassé. Sur base des trois îlots, j'entrevois 40%. Tout indique que plus on multiplie le nombre de caisses automatiques, plus leur usage se banalise. Et c'est vrai pour toutes les catégories de clients, sans restriction d'âge.»

Le système en place correspond parfaitement aux besoins des hypermarchés. A la différence des supermarchés, le caddie moyen compte moins d'articles. Aussi, la réduction du temps d'attente aux caisses qui résulte de l'installation d'un système de «self check out» peut s'avérer plus que sensible. «L'idéal serait d'avoir plus de caisses automatiques que nécessaire, poursuit Geert Nollet. On créerait ainsi une situation de confort exceptionnelle. Ne pas devoir faire

la file aux caisses, c'est vraiment un gros avantage!»

Si Cora met bien évidemment en avant les avantages que peuvent retirer ses clients, la chaîne de distribution en retire aussi -indirectement- au niveau de son organisation et de ses processus. Le premier avantage, lié au principe même d'automatisation des tâches de scanning et de paiement, se traduit par une réduction du niveau de fraude, mais aussi par une réduction des risques liés à la manipulation de cash, au bénéfice d'une sécurisation plus grande des magasins.

«De toute évidence, la technologie freîne les fraudeurs, a pu constater Geert Nollet. Ils se sentent surveillés, notamment par le contrôle du poids que le système opère automatiquement. Un tonnelet de 5 kg de poudre à lessiver c'est 5 kg, pas 5,150 kg. Impossible, dès lors, de faire passer un DVD dans le contenant!»

Qui plus est, à l'initiative des hôtesse de Woluwe, les clients doivent aujourd'hui faire valider leur ticket de caisse. Le traitement automatique du scanning et du paiement perd, dès lors, son caractère virtuel. Le ticket concrétise l'opération. Pour les voleurs, l'effet est dissuasif.

Cora préfère cependant capitaliser sur la satisfaction des clients. «Dans leur grande

majorité, nos clients apprécient l'aspect tout à la fois ludique et high tech du système, observe Geert Nollet. Ce succès tient aussi à la formation des hôtesse. Nos clients se sentent tout à la fois plus libres de leurs mouvements et néanmoins accompagnés dans leur action. Il en résulte une relation plus qualitative entre les clients et notre personnel.»

L'expérience de Fujitsu a permis de générer des gains concrets et mesurables. Pour Cora Woluwe, il était important de pouvoir absorber les pics d'activité. On a ainsi observé que les files se forment moins rapidement aux systèmes de self check-out, l'ensemble des caisses étant constamment ouvertes. A l'opposé, dans un système classique, l'ouverture d'une caisse en cas de forte affluence se fait toujours de manière réactive.