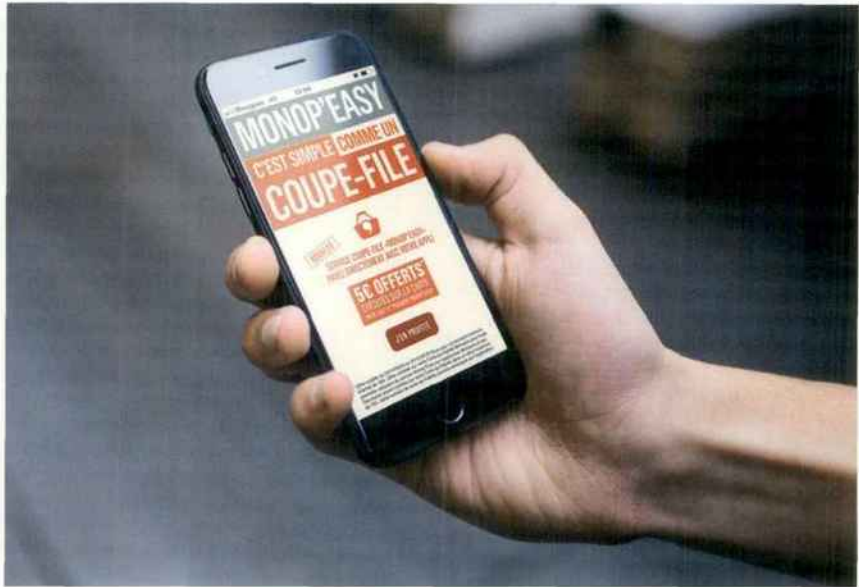




MAGASIN
► SOLUTIONS

Le nouveau service de paiement sans caisse Monop'Easy a été déployé fin 2018 dans tous les magasins Monoprix et monop' de France.



Encaissement

SCAN & PAY: UN MODÈLE D'AVENIR... À AFFINER

- Le paiement par téléphone est au cœur de l'actualité. En parallèle du lancement de Google pay (décembre) et le développement des wallets chinois, les partenariats distributeur/start up se multiplient pour proposer des solutions innovantes.
- Les équipementiers se dotent d'offres Scan & Pay en propre.

L'encaissement est un vrai sujet d'actualité ! Goulot d'étranglement du magasin à l'heure de pointe, il est alors synonyme de perte de temps pour le consommateur et perte de chiffre d'affaires pour le distributeur s'il est mal géré... Après l'avènement des caisses libre-service, c'est le paiement mobile qui concentre toutes les attentions et

devient même un enjeu stratégique. Développement des wallets chinois et mobiles (après Apple Pay, Google Pay en décembre), multiplication des annonces d'extension de partenariats (Monoprix déploie avec Snapp son application Monop'easy (voir Linéaires Octobre 2018 p. 54), Casino rejoint Auchan sur Lyf-Pay). La fin d'année 2018 a été riche en annonces témoignant de l'engouement voué au paiement par mobile.

LE PAIEMENT MOBILE CRISTALLISE LES ENJEUX

Encore anecdotique en France, il est déjà avancé dans d'autres pays, et cela semble être une voie - royale ? - pour fluidifier le parcours d'achat et améliorer l'expérience client. « Chaque enseigne explore de nouvelles possibilités pour inventer la ligne de caisses de demain, commente Virginie Boule, chez Inge-

nico, leader mondial des solutions de paiement. Nous avons aujourd'hui étoffé notre offre de paiement en magasin en intégrant tous les nouveaux wallets (bancaires, chinois, téléphonie, peer to peer) pour que le distributeur donne la possibilité au consommateur de payer comme il veut. Le challenge est désormais chez nos clients. Il y a un vrai enjeu en termes de parcours client. »

LES SOLUTIONS PHYSIQUES SE MULTIPLIENT

Les solutions de Self Check-Out (SCO) ne sont pas nouvelles, mais elles se renouvellent. En version « kiosque » notamment, plus compactes, à poser sur table si besoin. Comme le K-Two Kiosk de Diebold ou le Kiosque d'encaissement de Toshiba, adopté par Auchan (lire ci-contre). Elles sont aussi surtout plus performantes, grâce à des plate-

TROIS SOLUTIONS POUR FACILITER L'ENCAISSEMENT



Scan & pay Ingenico offre l'option QR Code

Ingenico a développé une solution scan & pay en propre, en partenariat avec Muume. Elle permet à la fois de payer sur le mobile et également de générer un QR Code pour payer sur une caisse classique ou un SCO. La recommandation produits (upselling/cross selling), sur le même principe qu'un site e-commerce est un autre plus de la solution. Si un produit n'est pas disponible, le système peut géolocaliser les trois magasins les plus proches qui l'ont en stock !

Toshiba encaisse en compact

Le kiosque d'encaissement Toshiba répond à un enjeu de gain de place : très compact (50 cm de large, moins de 1 m de haut), il peut se poser sur une table. Il répond aussi à un enjeu de rapidité et flexibilité. Il a été adopté par Auchan (My Auchan à Beaugrenelle Paris, par exemple) pour l'encaissement de petits paniers. Il tourne sur la plate-forme propre à Toshiba, la PF omnicanale TcX Elevate, une solution logicielle « à la carte ».



Le self-scanning Bizerba contrôle par le poids

Bizerba a lancé avec la start-up israélienne Supersmart une solution de self scanning qui permet de finaliser la transaction avec un contrôle (de pesée) sur une borne de validation, pour panier ou chariot (walk-through). En cas d'erreur (d'oubli ou de doublon de scan), le système propose la correction d'erreur en autonomie. Le paiement peut s'effectuer par téléphone ou via une borne en espèces ou carte. La solution est adaptée au petit panier comme au gros chariot, déployée par exemple en République tchèque et en Israël fin 2018, après 12 à 18 mois d'essai pilote.

formes logicielles entièrement revues et orientées omnicanalité.

Mais d'autres solutions de scanning rapides apparaissent... Comme celle de Mo-ka*, qui propose un système de reconnaissance des produits caché dont la caméra est placée dans la poignée du panier de courses. Ou encore celle de Supersmart, en partenariat avec Bizerba qui permet, et ce n'est pas négligeable, un contrôle instantané du panier (lire ci-contre).

LA PROBLÉMATIQUE DU CONTRÔLE RESTE

« Depuis des années, on s'aperçoit qu'il y a de nombreux freins au self scanning, constate Émilie Cochet, chez Bizerba. Notre solution rassure clients et distributeurs : les clients qui ont peur de se tromper peuvent corriger leurs erreurs de façon autonome, les distributeurs qui craignent la démarque inconnue et le nombre trop important d'interventions à gérer disposent d'un nouveau moyen de contrôle simple. » De son côté, Fujitsu a développé une application* s'appuyant sur la reconnaissance visuelle pour valider que les articles correspondent bien aux codes-barres scannés. A chacun d'adopter sa technique.

Durant les premiers tests du scan & pay chez Monoprix, le client pouvait sortir du magasin sans contrôle, mais cette situation inhabituelle a plus déstabilisé qu'autre chose ; l'ajout d'un passage coupe-file a permis de formaliser une vérification rapide du ticket de caisse numérique. Même contrôle au Bon Marché, équipé de l'application Neos, qui s'appuie sur un vigile.

Reste à améliorer l'acceptation du « tout mobile » par le consommateur qui, au-delà des considérations d'âge, de taille de panier et de qualité de connexion au réseau, reste très inégal. Surtout s'agissant du paiement. Gageons que le salon Mobile World Congress de Barcelone (25-28 février) débouchera sur de nouvelles propositions à explorer. ●

MARIA GUILLON