

## Terminaux point de vente

### Quelles solutions choisir pour son point de vente restauration : caisses ou terminaux propriétaires, terminaux PC sous Windows, IPos ?

**Par Thierry Longeau directeur d'Alcantis, cabinet de conseil et d'experts en systèmes d'informations pour l'hôtellerie et la restauration – Août 2015**

Faire le choix de sa solution pour l'équipement de son point de vente restauration n'est pas toujours facile au regard du nombre de fournisseurs et de solutions proposées. Avec les évolutions techniques, les nouvelles technologies, l'avènement du cloud, le monde du terminal point de vente a considérablement évolué ces dernières années proposant de plus en plus d'équipements au design résolument branché, coloré, aux possibilités fonctionnelles et techniques accrues. Intuitivité, simplicité, performance, encombrement, connectivité, mobilité, fiabilité, ouverture sont les maîtres mots qui caractérisent les différentes offres d'aujourd'hui.

Plusieurs approches du terminal point de vente sont proposées sur le marché par les différents fournisseurs :

La caisse ou terminal point de vente propriétaire basé sur une plateforme matérielle et logicielle propriétaire,

Le terminal point de vente PC basé sur une plateforme informatique de type PC majoritairement dans un environnement Windows

Les IPos, dernières générations de solution point de vente basée majoritairement sur les équipements Apple type Ipad, Ipad air, Ipad mini, Ipod, Iphone que je traiterai en aparté faute de recul sur ces derniers.

Ces différentes approches ne font que complexifier le choix d'une solution point de vente pour la restauration.





# Alcantis

Experts en systèmes d'informations pour  
l'hôtellerie et la restauration

## Les caisses ou terminaux propriétaires

Il y a quelques années moins attractives par rapport aux terminaux PC sous Windows, elles ont su s'adapter et se mettre à niveau.

La plupart de ces fournisseurs proposent aujourd'hui une véritable gamme de terminaux point de vente dans leur offre. Du simple terminal à touche et afficheur bi ligne, au terminal clavier-écran jusqu'à la caisse tactile couleur, intégrant leur connectivité propriétaire, mais la plupart du temps Ethernet, des ports série, des prises USB pour le support de la plupart des périphériques standards du marché, imprimantes, lecteur code barre, afficheur client... permettent de moduler les coûts de la solution suivant les besoins du point de vente.

La plupart de ces solutions ont également complétés leurs offres avec des terminaux mobiles et portables propriétaires de prises de commande privilégiant la radio plutôt que le Wifi.

Au niveau fonctionnel, ces derniers ne sont pas en reste, ils proposent la plupart des fonctionnalités nécessaires à la gestion des serveurs, la prise de commande, la gestion d'imprimantes de production, la facturation et l'encaissement en mono ou multiposte.

Bien souvent, plus simple et plus rapide à mettre en œuvre que des terminaux PC, ces solutions sont très bien adaptées aux points de vente restauration de part leur robustesse. Du point de vente monoposte au point de vente nécessitant plusieurs postes de travail, ces terminaux sont fiables grâce à leur architecture propriétaire, (pas de problèmes informatiques type Windows, PC, virus, installation...) nécessitent peu de maintenance et pas de compétences informatiques.

Ils fonctionnent nativement en autonome et n'utilisent les connections inter caisse que pour les envois en cuisine et la consolidation des rapports de vente et chiffres d'affaires. Des solutions back office comme le journal des factures, les rapports au format A4, le paramétrage et les remises à zéro centralisés ou à distance, l'archivage des journées, la gestion des stocks la consultation à distance depuis internet sont des modules également proposés en complément de ces solutions. Parfaitement adaptées aux structures légères en compétences et personnels, la simplicité et la réactivité dans la mise en place et l'exploitation caractérisent ses solutions et les fournisseurs qui les mettent en œuvre.

## Les terminaux PC sous Windows

Mono ou multipostes de travail ces systèmes nécessitent ou pas suivant les solutions un « serveur », ordinateur aux caractéristiques techniques supérieures aux postes de travail, la plupart du temps sous Windows qui est le cœur du système. Il héberge les logiciels et applicatifs nécessaire au fonctionnement de la solution, du réseau et des postes connectés (les clients). Les postes client, terminaux PC sous Windows carrossés « tout en un » pour des gains de place, l'ergonomie et esthétique intègrent un écran tactile (de différente taille 10 à 17 pouces) et différents périphériques en option. Souvent riches fonctionnellement, ils offrent plus de possibilités sur le poste de travail qu'un terminal propriétaire. Mise à part le logiciel de facturation restaurant principale fonction du terminal PC, toutes les autres applications restauration (modules restauration complémentaires, stock, achat, réservation table, gestion

commerciale et fidélité) et autres (gestion hôtelière, bureautique, messagerie, Internet) disponibles sur le serveur ou sur le réseau de l'entreprise peuvent être accessibles depuis le terminal PC. Destinés à répondre à de plus larges besoins dans des organisations multipostes, multi points de vente, voir multi établissements, ces systèmes s'intègrent parfaitement dans des environnements informatiques et réseaux existants. Ils séduisent généralement les structures qui ont une culture informatique plus qu'une culture « caisse » et des équipes structurées en conséquence.

Critères	Appréciation
Durée d'installation	Plus rapide à mettre en œuvre pour terminal propriétaire
Temps paramétrage de la solution	Plus facile et rapide à paramétrer pour terminal propriétaire (pas d'installation Windows, pas de base de données, pilotes, utilitaires, réseau.)
Formation	Plus rapide sur terminal propriétaire, pas de formation sur l'environnement informatique et Windows.
Fonctionnalités point de vente	Equivalentes entre terminaux propriétaires et terminaux PC.
Fonctionnalités Back Office	Plus riche et plus intégrées pour terminaux PC
Etats et analyses	Plus riches pour terminaux PC, équivalent si équipé d'un back office avec terminaux propriétaire
Ergonomie du logiciel	Plus convivial et intuitif pour terminal PC, couleurs, reliefs, taille des touches, police de caractères, icônes, mise à disposition d'un aide en ligne.
Support téléphonique	Plus rapide pour diagnostiquer et solutionner un problème sur terminal propriétaire
Exploitation	Grande stabilité des terminaux propriétaires, pas de contrainte d'évolution avec les versions Windows, de mise à jour de pilotes, peu de bugs.
Câblage	Câblage réseau Ethernet Cat 5 ou 6 obligatoire pour terminaux PC. Câblage moins exigeant pour terminal propriétaire.
Compétences nécessaires	Aucune compétence particulière pour terminal propriétaire
Coût d'acquisition	Terminal PC moins cher que terminal propriétaire en absolu Comparer quand même le coût global de la solution ou le logiciel est souvent inclus dans le prix du terminal propriétaire et où il est souvent séparé dans le terminal PC. Idem pour la garantie ou l'on trouve des garantie de 3 ans incluse dans le prix du terminal propriétaire et seulement d'un an sur des terminaux PC...
Coût de la maintenance matériel et logiciel	Plus onéreux pour terminal PC
Coût des prestations	Plus onéreux pour terminal PC
Autres coûts indirects	Plus important sur terminal PC, licences supplémentaires, onduleur, sauvegarde, antivirus...
Pérennité /obsolescence de la solution	5 à 6 ans pour terminal PC, 6 à 8 ans pour terminal propriétaire.



# Alcantis

Experts en systèmes d'informations pour  
l'hôtellerie et la restauration

## Terminaux IPos

Dernière génération de solutions point de vente apparues il y a environ 3 ans. Ces solutions sont basées sur les matériels Apple de type Ipad, Ipad Air, Ipad mini, Ipod, Iphone, smartphone et tablettes Android utilisés comme terminaux de commande fixe, terminaux mobiles et écrans de production cuisine, bar...

Un dizaine de startup à ce jour se sont lancées sur ce marché :

- Les unes uniquement sur le marché du terminal monoposte en restauration rapide, foodtruck, snacking, vente au comptoir dans un premier temps,
- les autres plus matures, également sur des solutions multipostes, multi points de vente intégrant des solutions de Click and Collect, des bornes de commande, fidélité, paiement internet et mobile, pour la restauration rapide et la restauration à table

Si les plus matures des solutions offrent un niveau de fonctionnalités et d'ergonomie convenable sur le terminal, elles incluent également le plus souvent l'hébergement, la synchronisation, la sauvegarde des données, les tableaux de bord en ligne sur le cloud via internet et/ou une connection wifi ou 3G/4G.

La plupart des offres commerciales sont basées sur l'achat des matériels (tablette + support, imprimante thermique, tiroir-caisse, terminal mobile) et/ou d'un abonnement mensuel autour de 50 à 60 euros mensuel par poste de travail dégressif suivant le nombre de postes incluant la licence, téléchargeable sur Apple Store ou Google Play, l'accès au back office centralisé, la sauvegarde de vos données, l'assistance et le support technique.

Dans un modèle « low cost » avec paramétrage par vos soins et sans installation sur site, avec des équipes de support réduites voire inexistantes chez certains fournisseurs, sans fourniture de matériel et proposition de maintenance des matériels sur site, avec un équipement grand public à forte obsolescence, une durabilité des équipements sans recul à ce jour dans des environnements contraints comme la restauration ...

Voilà les premières questions que l'on peut se poser quant au choix de ces terminaux et solutions.

Les 2 prochaines années démontreront l'adéquation entre l'offre commerciale proposée, l'attente des clients et les modèles économiques adoptés par ces fournisseurs qui conditionneront la pérennité de ces startups et de leurs solutions...