

Solutions point de vente de Zebra

Moderniser le passage en caisse pour répondre à l'évolution des besoins des clients





Les clients en magasin ont des attentes toujours plus pressantes

Bien que les achats en ligne soient devenus la norme, 80 % des ventes au détail dans le monde se font encore en magasin. 82 % des acheteurs, tout âge confondu, s'accordent à dire qu'en terme d'expérience d'achat, rien ne vaut de pouvoir voir, toucher ou essayer un produit avant de l'acheter.¹ Mais les comportements d'achat et les attentes des clients ont changé. Pour conclure une vente, il faut aujourd'hui accorder aux clients plus d'attention que jamais, surtout au point de vente, dernière chance d'avoir un impact sur l'expérience d'achat.

Il est essentiel d'offrir aux clients une expérience en caisse inégalée : transactions fiables, attentes écourtées. Les délais d'attente ont augmenté de 30 % en 2022² et le coût des files d'attente interminables a littéralement explosé. 82 % des clients évitent de se rendre chez un détaillant s'ils voient, ou pensent, qu'une file d'attente va se former.² 68 % abandonnent leur place dans la file d'attente avant même que n'arrive leur tour.² Seule la moitié environ d'entre eux reviendront sur place ou en ligne terminer leur achat, et 40 % s'adresseront à un concurrent.²

En éliminant les files et délais d'attente en caisse, vous améliorez considérablement l'expérience d'achat et fidéliser davantage vos clients. Que vos clients passent à une caisse traditionnelle ou à une caisse automatique ou souhaitent payer dans le rayon où ils se trouvent au moment de leur décision d'achat, il existe une solution POS adaptée à la situation. Et quelles que soient les options POS que vous souhaitez proposer, Zebra est là pour vous aider.

Le confort d'achat s'impose partout en magasin... et surtout lors du passage en caisse



Le confort d'achat en magasin est devenu une priorité. C'est pourquoi plus de la moitié des clients fréquentent à nouveau les magasins, pour avoir le plaisir d'emporter leurs achats chez eux.³ C'est la raison pour laquelle la quasi-totalité des clients (93 %) choisissent de faire leurs achats dans un magasin déterminé.⁴ C'est aussi l'une des principales causes de pertes de vente : 97 % des clients ont renoncé à un achat en raison d'un manque de confort.⁴

À quel stade du parcours d'achat les clients exigent-ils un maximum de confort ? Lors du passage en caisse.⁵ Les enseignes disposent d'un large éventail d'options pour fournir à leurs clients le confort d'achat qu'ils exigent : points de vente traditionnels/fixes, mobiles (mPOS) et hybrides, achat en ligne, retrait en magasin (BOPIS) ou en point relais (BOPAC), caisses en libre-service et solutions SAYS (Scan As You Shop). Zebra vous permet de proposer à vos clients l'ensemble de ces solutions en toute simplicité.

Pour le passage en caisse, proposez toutes les options avec Zebra

Grâce à sa gamme extrêmement complète, Zebra propose des solutions capables de répondre aux exigences d'encaissement de tout espace de vente : chaînes de grossistes, enseignes de bricolage, boutiques de prêt-à-porter, magasins d'alimentation, parcs de loisirs et même agences de location de voitures.

Quels que soient les articles vendus ou la taille de votre magasin, optez pour la technologie Zebra. Vous pourrez planifier, mettre en œuvre et déployer simplement quasiment toutes les solutions, pour permettre à vos clients de passer en caisse quand, où et comme ils le souhaitent. Véritable guichet unique, Zebra fournit toutes les technologies requises pour répondre à vos besoins : des points de vente mobiles, hybrides et fixes aux caisses en libre-service, en passant par les solutions SAYS (Scan As You Shop) :

- Terminaux mobiles, terminaux d'achat en libre-service, tablettes, scanners et imprimantes conçus pour durer
- Suite de solutions logicielles
- Réseau étendu de partenaires, qui aide les enseignes implantées à travers le monde à gérer chaque aspect des solutions d'encaissement
- Services d'assistance qui assurent le fonctionnement optimal des solutions d'encaissement de Zebra

Vous disposez de toutes les fonctionnalités requises pour créer une solution d'encaissement professionnelle et fiable, disponible en permanence :

- Architecture durcie adaptée à votre environnement de travail
- Processeurs Qualcomm® rapides et puissants conçus pour gérer de multiples applications gourmandes en données
- Lecture professionnelle et infaillible de pointe qui capture la quasi-totalité des codes-barres, dans pratiquement toutes les conditions
- Options de connectivité adaptées à vos besoins : Wi-Fi (y compris Wi-Fi 6 et 6E), cellulaires (5G incluse), Bluetooth et réseaux privés⁵
- Mobility DNA : outils exclusifs de Zebra qui optimisent la productivité des équipes, simplifient le déploiement des équipements et vous assistent à chaque minute du cycle de vie des appareils

Laissez Zebra vous aider à élaborer votre stratégie pour moderniser le passage en caisse. Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.zebra.com/pos

Zebra propose des solutions d'encaissement flexibles adaptées à tous les points de vente, et ce n'importe où



Grossiste

- Point de vente mobile
- BOPIS/BOPAC
- Caisse en libre-service
- Point de vente hybride
- Point de vente fixe
- Solution SAYS



Enseigne de bricolage

- Point de vente mobile
- BOPIS/BOPAC
- Caisse en libre-service
- Point de vente hybride
- Point de vente fixe
- Solution SAYS



Prêt-à-porter

- Point de vente mobile
- BOPIS/BOPAC
- Caisse en libre-service
- Point de vente hybride
- Point de vente fixe
- Solution SAYS



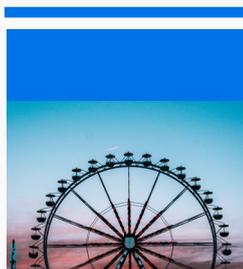
Magasins d'alimentation et commerces de proximité

- BOPIS/BOPAC
- Caisse en libre-service
- Point de vente fixe
- Solution SAYS



Sports et divertissements

- BOPIS/BOPAC
- Caisse en libre-service
- Point de vente hybride
- Point de vente fixe
- Point de vente éphémère



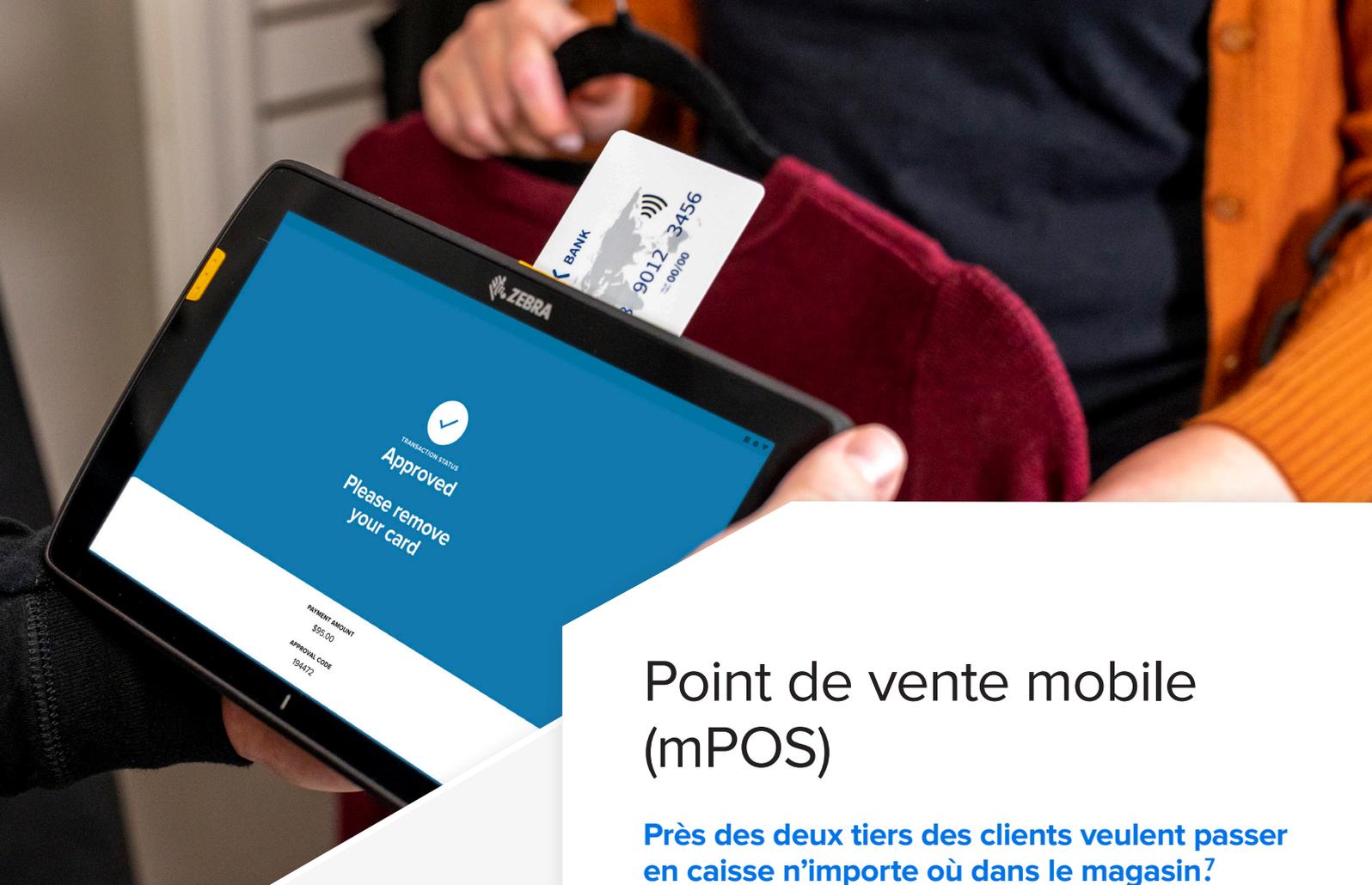
Parc de loisirs

- Point de vente mobile
- Caisse en libre-service
- Point de vente hybride
- Point de vente fixe
- Point de vente éphémère



Transports/ Transit

- Ventes de billets
- Cartes d'abonnement parking
- Ventes éphémères
- Magasins de vente au détail (aéroport, gare)



97 % des enseignes envisagent de déployer des solutions point de vente mobiles d'ici à 2027.⁶

Point de vente mobile (mPOS)

Près des deux tiers des clients veulent passer en caisse n'importe où dans le magasin.⁷

Transformez en points de vente mobiles les équipements portables Zebra qu'utilisent les vendeurs pour aider les clients et mener à bien leurs missions en magasin. Résultat : le client peut payer n'importe où, n'importe quand.

Avantages :

- Encaissement des articles possible dès la prise de décision d'achat
- Passage en caisse plus rapide pour optimiser le confort d'achat
- Élimination des files d'attente, avec à la clé une réduction des délais et des ventes abandonnées
- Réduction des dépenses d'investissement, puisqu'il est inutile d'installer d'autres points de vente fixes
- Augmentation des applications des équipements mobiles Zebra, pour une valeur ajoutée accrue et un retour sur investissement optimisé

Équipement requis :

- Tablette ou terminal mobile portable Zebra
- Imprimante mobile Zebra pour imprimer les reçus
- Solution de paiement comme Zebra Pay™

Zebra Pay™



Caisse en libre-service

73 % des clients préfèrent passer à une caisse automatique plutôt que d'avoir affaire à un personnel de caisse.⁷

L'aspect pratique reste le moteur d'acceptation majeur des caisses en libre-service. Cette importante méthode d'encaissement permet au client de scanner, d'emballer et de payer lui-même ses articles, ce qui est dans l'intérêt des consommateurs et des magasins.

Avantages :

- Passage en caisse sans contact permettant de fournir aux clients les options pratiques qu'ils exigent
- Diminution du personnel de caisse, d'où une réduction des coûts de main-d'œuvre
- Gain de productivité des équipes existantes, qui peuvent se consacrer à des missions essentielles en magasin, telles que le réapprovisionnement des rayons et le nettoyage
- Meilleure satisfaction des clients, qui peuvent sélectionner le point de vente de leur choix pour accélérer le passage en caisse

Équipement requis :

- Scanner multiplan/balance Zebra MP72 ou scanner monoplan SP72 pour un taux élevé de lecture en caisse, ou tablette ET40 intégrée à un support de présentation, avec Workstation Connect
- Périphériques de point de vente existants ou nouveaux (grand écran, scanner portable, terminal de paiement, imprimante, clavier, souris, etc.)
- Caméra couleur en option pour les applications de vision industrielle et d'intelligence artificielle (prévention des pertes et reconnaissance des produits)

96 % des magasins d'alimentation interrogés ont déployé des caisses automatiques, alors que les autres détaillants rattrapent leur retard, avec 77 % de magasins équipés en caisses en libre-service.⁸



Curbside
Pickup

50 % des acheteurs en ligne adoptent l'achat en ligne et le retrait en magasin (BOPIS).⁹

Achat en ligne avec retrait en magasin ou en point relais (BOPIS/BOPAC)

Le mode d'achat Click&Collect en magasin ou en point relais gagne rapidement en popularité. Cette astucieuse alliance d'achat en ligne et en magasin doit son succès à son côté pratique, permettant aux clients de récupérer leurs marchandises en quelques heures. En revanche, elle demande aux vendeurs de remplir une mission incombant jadis aux employés des entrepôts : le traitement des commandes. Équipez votre personnel de la technologie requise pour préparer les commandes sans commettre d'erreur, afin que les clients reçoivent tous les articles commandés, et avec efficacité, pour que la commande soit prête dans les délais.

Avantages :

- Permettre un passage en caisse sans contact pour fournir aux clients les options pratiques qu'ils exigent
- Réduire la durée des visites en magasin
- Augmenter les commandes en ligne avec collecte le jour même
- Améliorer la précision des inventaires
- Renforcer la satisfaction des clients grâce à une expérience d'achat innovante

Équipement requis :

- Tablette ou terminal mobile Zebra pour accéder aux commandes et scanner les articles
- Imprimante mobile Zebra pour générer une étiquette comportant le nom du client et un code-barres, afin d'éviter toute erreur
- Kiosque en libre-service pour une collecte en magasin (inutile en cas de retrait en point relais)



Point de vente hybride

Créez un point de vente à la demande à l'aide de l'équipement utilisé par vos équipes pour l'assistance à l'achat et autres fonctions.

Avec un point de vente hybride, il suffit au vendeur de placer son équipement Zebra dans une station d'accueil pour le transformer en point de vente complet capable de traiter le paiement. Une fois le paiement terminé, le vendeur retire l'équipement du support pour continuer à répondre aux questions des clients en accédant aux informations, activer l'assistance à la vente, accéder aux listes de missions, confirmer l'exécution de tâches et communiquer avec ses collègues et ses supérieurs hiérarchiques en cas de besoin.

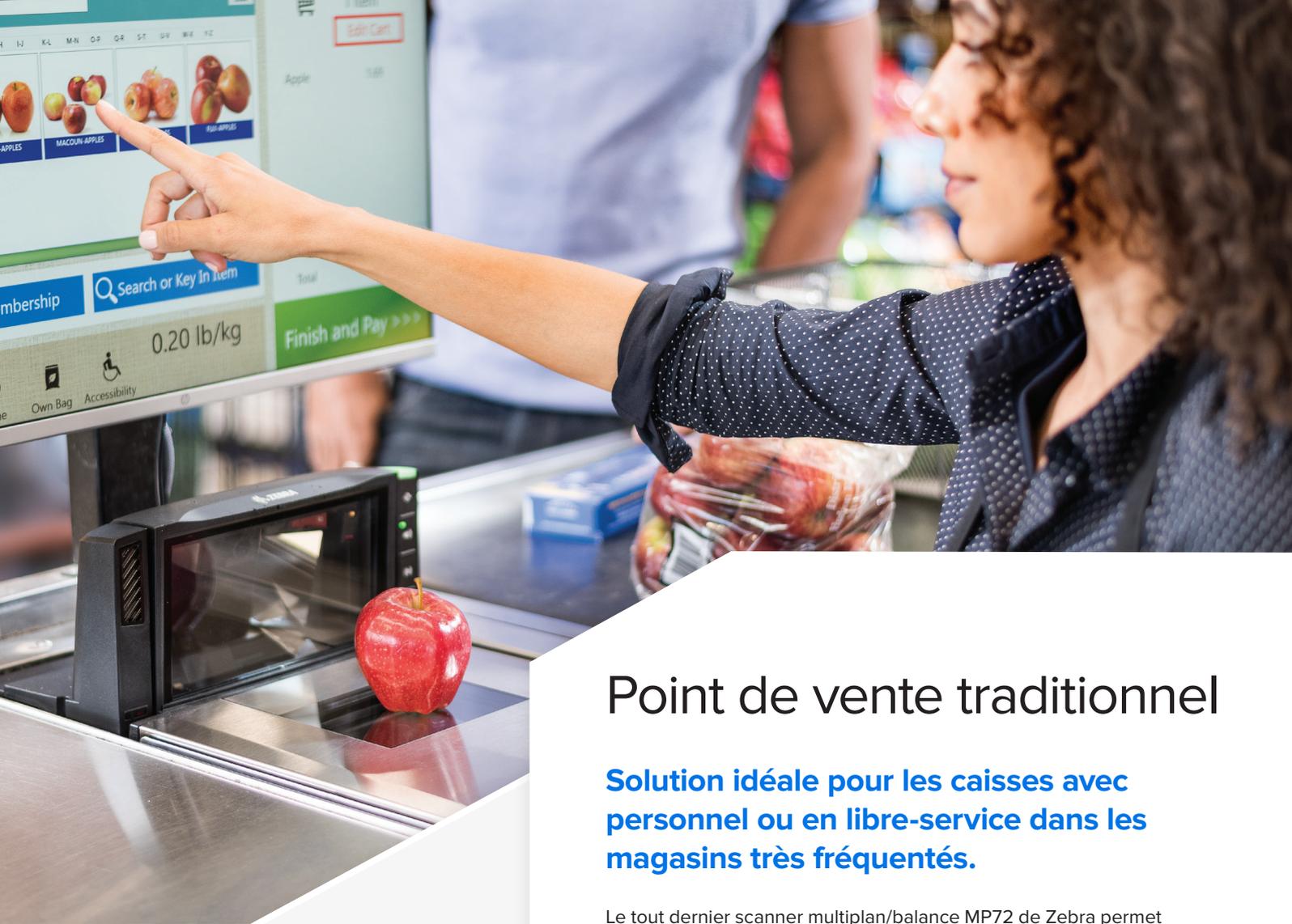
Avantages :

- Réduction des dépenses d'investissement, car il devient inutile d'installer des points de vente fixes
- Augmentation des applications des équipements mobiles Zebra, pour une valeur ajoutée accrue et un retour sur investissement optimisé
- Élimination des files d'attente, avec à la clé une réduction des délais et des ventes abandonnées
- Encaissement dès la prise de décision d'achat pour réduire la durée des visites en magasin et éviter les risques de perte de vente

Équipement requis :

- Tablette ou terminal mobile portable Zebra
- Station d'accueil Workstation Connect ou Connect Hub et logiciel Workstation Connect de Zebra
- Périphériques de point de vente existants ou nouveaux (grand écran, scanner portable, terminal de paiement, imprimante, clavier, souris, etc.)

L'équipement qu'utilisent les vendeurs pour aider les clients se transforme instantanément en point de vente. Résultat : les fonctionnalités et la valeur ajoutée de vos équipements mobiles Zebra sont multipliées par deux.



Intégrez la performance nouvelle génération dans vos points de vente à grand volume traditionnels pour réduire les files d'attente, même les jours les plus fréquentés.

Point de vente traditionnel

Solution idéale pour les caisses avec personnel ou en libre-service dans les magasins très fréquentés.

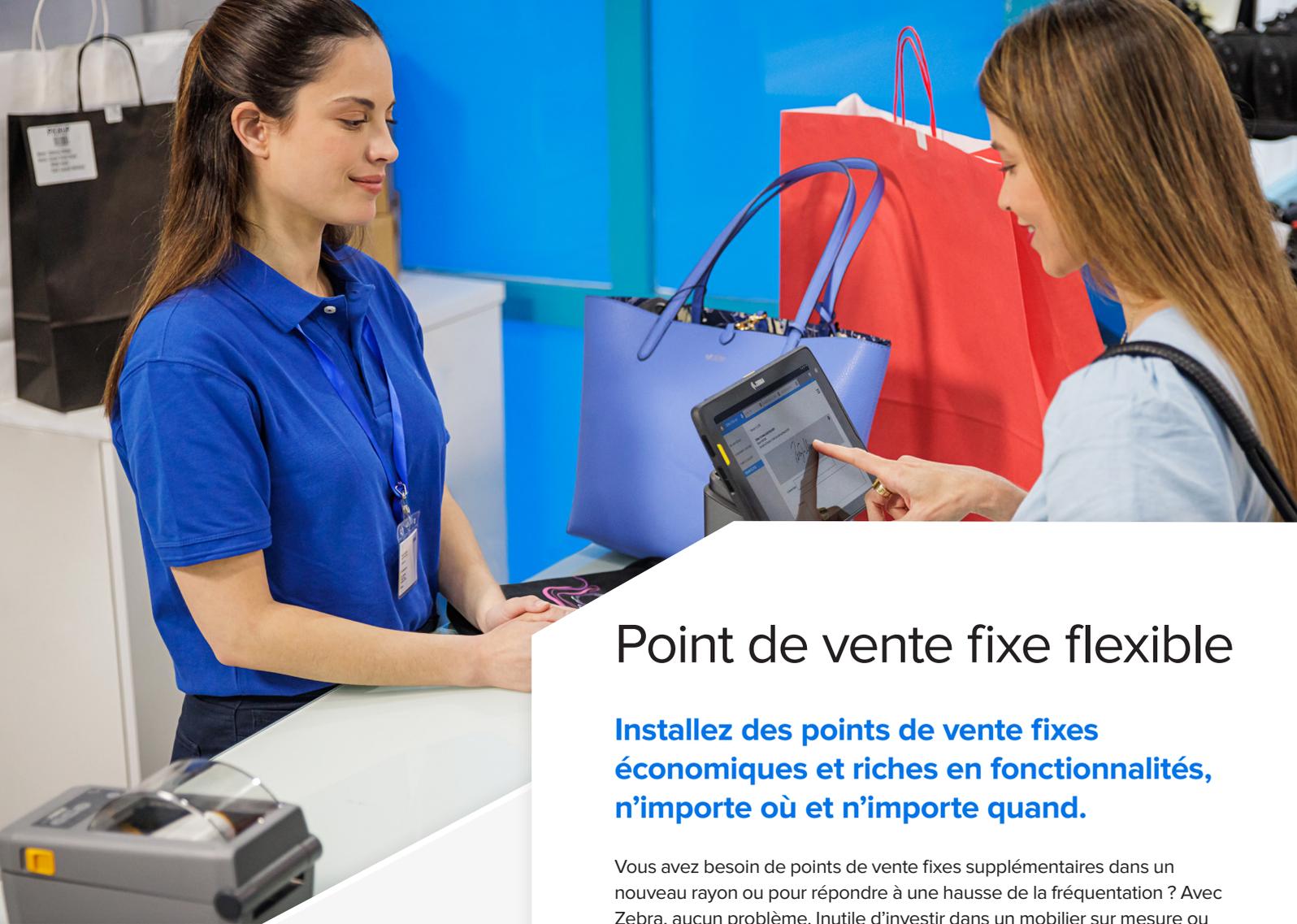
Le tout dernier scanner multiplan/balance MP72 de Zebra permet un passage en caisse ultra-rapide, grâce à une vitesse de lecture exceptionnelle et une facilité d'utilisation qui garantissent à chaque client une expérience rapide et fluide. Il se dote de fonctions novatrices comme une caméra couleur en option qui permet à des applications de vision industrielle d'accélérer le passage en caisse et d'éviter les erreurs, souvent sources des démarques inconnues. Il consomme moins d'énergie, fonctionne plus longtemps et s'intègre facilement à l'infrastructure existante.

Avantages :

- Lecture plus facile, rapide et intuitive avec des champs de vision 2x plus larges que ceux des scanners bioptiques concurrents
- Consommation électrique inférieure de 50 % par rapport aux autres scanners multiplans
- Fiabilité supérieure et taux d'échec de moins de 0,5 %, d'où une diminution des temps d'arrêt et des coûts de réparation

Équipement requis :

- Scanner multiplan/balance MP72
- Plusieurs modèles (petit, moyen et grand) pour faciliter l'intégration dans le mobilier existant et réduire les délais et coûts d'installation
- Caméra HD couleur en option facilitant la reconnaissance des produits, la prévention des pertes, et autres applications



Point de vente fixe flexible

Installez des points de vente fixes économiques et riches en fonctionnalités, n'importe où et n'importe quand.

Vous avez besoin de points de vente fixes supplémentaires dans un nouveau rayon ou pour répondre à une hausse de la fréquentation ? Avec Zebra, aucun problème. Inutile d'investir dans un mobilier sur mesure ou un raccordement réseau coûteux : vous pouvez vous connecter sans fil à vos applications point de vente dorsales grâce à la connectivité Wi-Fi ou cellulaire des équipements Zebra. Avec Zebra, vous pouvez créer un point de vente fixe de faible encombrement quasiment n'importe où : sur un comptoir ou un chariot, à tout endroit où une alimentation électrique est disponible, à l'intérieur de votre magasin ou dans un espace de vente extérieur (le rayon jardin, par exemple).

Avantages :

- Souplesse et simplicité hors pair pour les points de vente fixes
- Moins d'attente
- Moins de ventes abandonnées
- Réduction des dépenses d'investissement

Équipement requis :

- Tablette Zebra avec support de présentation, Workstation Connect Hub et logiciel Workstation Connect de Zebra
- Périphériques de point de vente existants ou nouveaux (grand écran, scanner portable, terminal de paiement, imprimante, clavier, souris, etc.)

Un point de vente fixe moderne s'intègre à d'autres systèmes professionnels essentiels, s'avère plus souple et moins cher à déployer, configurer et gérer.



Scanners en libre-service

Plus des trois quarts (77 %) des consommateurs américains seraient aujourd'hui plus enclins à fréquenter un magasin qui proposerait des terminaux d'achat en libre-service.¹¹

Grâce à une solution SAYS Zebra, fournissez à vos clients une expérience d'achat pratique et sans contact. Le client peut scanner et emballer lui-même ses articles à l'aide d'un équipement Zebra conçu pour accélérer le passage en caisse. Vous pouvez personnaliser l'expérience d'achat de chaque client en présentant des articles en solde et complémentaires associés aux produits scannés. Vous pouvez également renforcer le côté pratique en permettant au client de vérifier l'emplacement d'un article.

Avantages :

- Raccourcir la durée des visites en magasin
- Réduire quasiment à zéro la durée du passage en caisse
- Augmenter la taille du panier grâce aux ventes croisées et aux promotions
- Limiter les coûts de main-d'œuvre en diminuant le personnel de caisse dédié

Équipement requis :

- Terminal d'achat en libre-service Zebra conçu pour le client, PS30 par exemple
- Paiement par le biais d'un kiosque, d'une caisse automatique ou sans contact sur un terminal d'achat personnel

D'ici à 2027, le nombre de magasins proposant des terminaux en libre-service devrait tripler¹⁰, avec 97 % des enseignes prêts à fournir leurs propres « scannettes ».⁶



Au-delà du paiement : le monde sans contact des portefeuilles mobiles

Plus de 3,4 milliards de consommateurs disposent d'un portefeuille mobile, et ils veulent l'utiliser dans votre magasin.¹²

Les cartes de paiement ne sont que l'une des multiples raisons pour lesquelles vos clients possèdent un portefeuille mobile. Cartes de fidélité, bons de réduction, cartes de stationnement, billets de train électroniques, etc. : autant d'éléments sans rapport avec le paiement que peut contenir un portefeuille mobile. Lorsqu'un client pousse la porte de votre magasin, il s'attend à ce que vous acceptiez tout le contenu de son portefeuille mobile. Avec les équipements Zebra, vous pouvez répondre à ses attentes. Les équipements mobiles Zebra prennent en charge les technologies Apple VAS et Google Smart Tap permettant de lire les diverses cartes et données stockées dans les portefeuilles mobiles. Les mises à jour Android n'affecteront pas leur fonctionnalité.

Avantages :

- Réponse aux attentes des clients, pour une satisfaction et une fidélité accrues
- Déploiement rapide : délais réduits de moitié avec le SDK (Software Development Kit) Apple VAS/Google Smart Tap de Zebra
- Capture des données stockées dans le portefeuille mobile aussi rapide et facile que la lecture d'un code-barres

Équipement requis :

- Tablette ou terminal mobile Zebra pris en charge

D'ici à 2026, 60 % de la population mondiale disposera d'un portefeuille mobile.¹²
Votre enseigne est-elle prête ?

Produits : solutions d'encaissement Zebra en bref

Le tableau suivant passe en revue les produits Zebra à utiliser pour déployer chacune des méthodes d'encaissement.

Méthode	Équipements portables	Tablettes	Scanners	Imprimantes	Solutions
Point de vente mobile (mPOS)	Gamme TC5x Gamme TC7x	Gamme ET4x	CS60	ZQ320 Plus ZQ620 Plus	Paiement mobile Zebra Pay
Caisse automatique		Gamme ET4 avec support de présentation	DS8178 avec MP72 SP72-H CC600/CC6000	Gamme ZD400 Gamme ZD600	Terminal de paiement
BOPIS/BOPAC	Gamme TC5x Gamme TC2x	Gamme ET4x	En option : RS5100, RS6100 ou CS60	ZQ320 Plus ZQ620 Plus	Paiement mobile Zebra Pay
Point de vente hybride	TC53/TC58 TC73/TC78	Gamme ET4x	DS8100 DS9900 DS9900	ZQ620 Plus Gamme ZD400 Gamme ZD600	Workstation Connect Terminal de paiement
Point de vente traditionnel			MP72, SP72, DS8100, DS4600, DS2200, DS9900, DS9300, CS60		
Point de vente fixe flexible		Gamme ET4 avec support de présentation	SP72 DS8100, DS9300, DS9900	Gamme ZD400 Gamme ZD600	Application point de vente
Scanner en libre-service	Terminal d'achat en libre-service PS30				Zebra (CPOC)
Points de vente éphémères	TC58 TC57x TC78	ET45	S/O En option : CS60	ZQ320 Plus ZQ620 Plus	Paiement mobile sans contact (CPOC)



Les produits et solutions présentés dans ce guide ne représentent qu'une partie des solutions retail de Zebra, qui peuvent varier d'un pays à l'autre. Pour avoir un aperçu complet des solutions retail de Zebra et pour obtenir les toutes dernières informations, rendez-vous sur <https://www.zebra.com/us/en/solutions/industry/retail.html>

NOTES DE BAS DE PAGE

1. 16e étude annuelle sur le comportement des consommateurs : Beyond the basket — what shoppers really want in their retail experience ; Zebra Technology ; 2023
2. Étude : Long lines will cost retailers business — and consumer loyalty ; Deena Amato-McCoy, SPECS Program Director, Chain Store Age ; 23 juin 2023 ; <https://chainstoreage.com/study-long-lines-will-cost-retailers-business-and-consumer-loyalty>
3. Mood:Media Shopper Sentiments ; page 6 ; juin 2021 ; <https://us.moodmedia.com/2021-shopper-sentiments>
4. Growing Emphasis on convenience for today's consumers ; National Retail Federation ; 14 janvier 2020 ; <https://nrf.com/media-center/press-releases/growing-emphasis-convenience-todays-consumers>
5. Disponible aux États-Unis uniquement ; selon le modèle
6. Le monde a changé ; 15e étude annuelle sur le comportement des consommateurs ; Zebra Technologies
7. Self-Checkout Is Not a Failed Experiment ; Kiosk Industry ; décembre 2023 ; <https://kioskindustry.org/self-checkout-is-not-a-failed-experiment/>
8. Global Study on Self Checkout in Retail : Use, Impact and Control ; Adrian Beck ; ECR Retail Loss ; mars 2022
9. 25 Buy Online, Pick Up In-Store (BOPIS) Statistics ; Agatha Aviso ; Fit Small Business ; 3 janvier 2024
10. Self-scanning stores to triple by 2027 : Report ; Tatiana Walk-Morris ; Retail Dive ; 3 août 2022 ; <https://www.retaildive.com/news/global-self-checkout-stores-triple-2027-report/628630/>
11. 77% of Shoppers Would Be More Willing to Shop at a Store if It Offers a Scan-and-Go Option ; 11 janvier 2022 ; Business Wire ; <https://www.businesswire.com/news/home/2022011005954/en/77-of-Shoppers-Would-Be-More-Willing-to-Shop-at-a-Store-if-It-Offers-a-Scan-and-Go-Option>
12. Communiqué de presse : Digital Wallet Users to Exceed 5.2 Billion Globally by 2026, as Digitization accelerates cashless transition/Over 60% of Global Population to Use Digital Wallets in 2026 ; août 2022 ; Juniper Research



**Siège social général et siège
Amérique du Nord**
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

Siège Asie-Pacifique
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

Siège EMEA
zebra.com/locations
contact.emea@zebra.com

Siège Amérique latine
zebra.com/locations
la.contactme@zebra.com