

CASE STUDY | De nouvelles imprimantes de caisses et d'étiquettes pour Coop Switzerland

Les performances ont fait la différence...



Coop Switzerland a commencé à mettre en place une nouvelle solution pour points de vente constituée d'un logiciel, de matériel et de périphériques. Pour augmenter sa productivité, le premier groupe suisse de distribution a choisi de faire confiance aux performances des imprimantes de caisses et d'étiquettes Citizen.

Coop est proche des gens : 99 % des Suisses disposent d'un magasin Coop à dix minutes au plus de chez eux. Avec quelque 820 supermarchés, l'enseigne possède le réseau de vente le plus dense du pays. Les supermarchés, hypermarchés, grands magasins et Brico+Loisirs Coop couvrent l'ensemble du territoire suisse, auxquels s'ajoutent des magasins d'ameublement et d'équipement de la maison, de montres et bijoux ainsi que des parfumeries et pharmacies.

Pour gérer au mieux une organisation d'une telle envergure, il est indispensable d'avoir une infrastructure informatique efficace. Mais l'équipement des points de vente Coop était bien trop hétérogène et dépassé pour satisfaire aux exigences nouvelles de l'entreprise.

« Toutes nos caisses étaient des postes individuels, » indique Beat Pfister, directeur du développement informatique, Coop Switzerland. « Par conséquent, la moindre évolution demandait beaucoup de travail. Et comme l'architecture informatique était obsolète, nous ne pouvions même pas brancher de nouveaux périphériques sur des ports USB. »

Coop a commencé à moderniser son paysage informatique en inaugurant en 2011 une toute nouvelle solution pour points de vente, destinée à équiper l'ensemble de ses succursales d'un système extensible et puissant couvrant la chaîne de bout en bout. Ce projet reposait sur deux piliers : de nouvelles caisses IBM et un nouveau logiciel pour points de vente de GK Software.

Il fallait aussi installer de nouvelles imprimantes de caisses et d'étiquettes, car les modèles utilisés connaissaient de fréquentes erreurs et devenaient de plus en plus difficiles à approvisionner en pièces détachées. À l'issue d'une procédure de sélection, Coop a opté pour des imprimantes Citizen. À ce jour, la société a installé 7 000 CT-S801 en caisses et 1 700 CL-S621 pour l'étiquetage des rayons. Il est prévu d'en équiper également les secteurs Brico+Loisirs, Parfumerie et Grands Magasins en 2012, puis les restaurants en 2013.

Des performances longuement testées

Coop a pris son temps – plus de deux ans au total – pour évaluer les fournisseurs de logiciels et de matériels. De plus, les imprimantes ont subi de sévères essais de performances et de contraintes. « Pour trouver l'imprimante adéquate, nous avons soumis les modèles de plusieurs fournisseurs à des tests poussés en laboratoire. » explique Beat Pfister. « Nous avons ainsi vérifié par de multiples essais le taux d'erreurs des imprimantes, leur qualité, leur stabilité et, bien entendu, leur dégagement thermique. » La vitesse constituait un critère important de sélection, car elle conditionne la rapidité de traitement du client lors du passage en caisse. »

Facilité d'utilisation = Gain de temps aux caisses

Avec une vitesse d'impression de 300 mm/seconde, l'imprimante de caisse Citizen CT-S801 a réalisé les meilleurs scores lors de ces tests de performances. « Les imprimantes Citizen sont à la fois très rapides et très stables » commente Beat Pfister.

Mais là ne s'arrêtent pas les atouts qui ont fait pencher la balance en faveur de Citizen. La facilité d'utilisation et l'affichage intelligent ont aussi particulièrement compté. Les imprimantes Citizen de Coop Switzerland s'expriment en trois langues : français, allemand et italien. D'un coup d'œil à l'écran LCD, l'utilisateur peut vérifier leur bon fonctionnement : en cas de problème, le message d'erreur s'affiche en rouge et un voyant rouge s'allume sur l'imprimante.



« La facilité d'utilisation et la stabilité représentent un pas décisif, car elles assurent une grande disponibilité des imprimantes. « Grâce au faible taux de pannes, nous avons nettement amélioré la gestion d'assistance. »

Beat Pfister

Des messages prédéfinis indiquent au personnel de caisse comment résoudre le problème, par exemple : "Couvercle ouvert", "Manque de papier" ou encore "Erreur matérielle", lui évitant ainsi d'en diagnostiquer l'origine.

Il est également très facile d'entretenir le massicot et la tête d'impression thermique, car ces pièces se changent sans aucun outil. Grâce au dispositif Citizen de fixation rapide, ces modules s'enlèvent en soulevant simplement deux leviers et se remplacent en quelques secondes.

CITIZEN
Micro HumanTech

Compétence de la mise en œuvre, rapidité d'adaptation des pilotes

Les imprimantes ont été livrées par Primelco System Device AG – distributeur des équipements de caisse Citizen pour la Suisse –, qui a fourni à Coop une assistance active durant toute la phase du projet. Une fois la livraison effectuée, Coop a géré en interne l'installation et la mise en service des 7 000 CT-S801 de caisse et des 1 700 CL-S621 destinées à l'étiquetage des rayons. Ces opérations ont débuté en 2010 après une installation pilote réussie et, à fin 2011, les 820 magasins étaient équipés des nouvelles imprimantes.

La connexion des imprimantes via une interface Java pour terminaux de vente constituait l'un des facteurs de réussite de cette installation, parallèlement à l'adaptation des pilotes Java associés. Le contrôle du matériel IBM passe par une interface USB auto-alimentée. L'imprimante n'a donc pas besoin d'alimentation électrique propre, mais d'un simple connecteur enfichable – la connexion s'établissant selon standard ouvert. « L'excellente collaboration entre les parties concernées a permis de développer très rapidement les pilotes Java, et leur adaptation a été remarquable car elle n'a pris que deux mois, » déclare Rolf Thomann, Directeur Grands Comptes chez Primelco. Ce projet a donné à Citizen l'occasion de prouver une fois de plus son expertise : « Pour Coop, l'un des critères décisifs a été la capacité de Citizen à adapter le pilote de façon simple, rapide et flexible, » poursuit Rolf Thomann. « Dans ce projet, il y avait beaucoup d'adaptations à effectuer, qui auraient pris beaucoup plus de temps chez d'autres fournisseurs. »

Une impression efficace et centralisée des étiquettes, en cohérence avec le prix de caisse

L'impression des étiquettes de rayon demandait elle aussi une solution nouvelle, car les anciennes imprimantes avaient atteint leurs limites et engendraient de multiples erreurs. « Chaque magasin était géré individuellement ; de ce fait, la même logique se déclinait en un millier d'exemplaires et devait être donc modifiée un millier de fois à la moindre mise à jour du système. » explique Beat Pfister, expert chez Coop.

Dans la mesure où l'impression des étiquettes était totalement intégrée au système de caisses existant, Coop s'est mis en quête d'une solution centralisée. Parmi les exigences premières figurait la cohérence maximale entre le prix de caisse et le prix affiché en rayon. En 2009, Coop avait déjà acquis une certaine expérience des imprimantes d'étiquetage Citizen dans ses boutiques de luminaires Lumimart et d'ameublement Toptip, et il a décidé de continuer de travailler avec la marque. En partenariat avec le fournisseur de logiciels GK Software, de solides CL-S621 équipées d'une tête métallique ont donc été installées pour l'impression des étiquettes.

Les avantages d'une configuration et d'un traitement d'erreurs centralisés se sont vite fait sentir : des procédures transparentes et une gestion clairement structurée. Il est désormais facile de prendre en compte de nouvelles demandes. La flexibilité des règles de création de la mise en page, la conformité de l'impression et la prise en charge de différents formats et supports élargissent les possibilités d'application. « Concernant l'étiquetage des rayons, la nouvelle solution présente des atouts majeurs car elle garantit une grande cohérence entre les prix affichés et ceux du système. En clair, le logiciel doit envoyer les bonnes données à l'imprimante – et c'est exactement ce qui se passe ici. » note Román Aresté, Directeur Commercial chez Citizen Systems Europe.

Robuste et puissante, même en usage intensif

C'est au quotidien que l'imprimante d'étiquettes prouve toute sa fonctionnalité. Elle permet notamment de choisir le moment d'impression, tandis que l'envoi synchronisé des prix à l'imprimante et à la caisse autorise une surveillance centralisée de tous les magasins.

« Pour satisfaire aux exigences de l'étiquetage des rayons, une imprimante doit être particulièrement robuste. Les nôtres ont une solide tête d'impression métallique et une alimentation interne. Comme cela, nous pouvons imprimer vite et sans risque de grandes quantités d'étiquettes. » reprend Román Aresté. « Au quotidien, la dissipation thermique est assurée même lors d'impressions en très grand nombre, si bien que nos imprimantes n'ont pas besoin de pauses de refroidissement. Voilà pourquoi la plus grande chaîne de distribution Suisse s'en est équipée. »

L'accès au système est désormais possible depuis chaque PC de succursale. Grâce à la centralisation et à la virtualisation des procédures – plusieurs magasins fonctionnent sur un unique serveur virtuel – il est maintenant plus facile et moins onéreux de répondre aux nouvelles exigences.

La nouvelle solution PDV s'est traduite pour Coop par d'importantes hausses de productivité : grâce à l'architecture ouverte du logiciel, il est facile d'intégrer des nouveautés et des évolutions techniques. Sans compter la fiabilité et les performances supérieures du nouveau matériel...

« Avec plus de 7 000 caisses, le déploiement de ce projet n'a pu se concrétiser qu'en raison de la haute qualité du matériel et du logiciel » conclut Beat Pfister. « Je recommanderais volontiers Citizen. »

Featuring printer:



CT-S801

- Sortie par le haut - Idéal pour tous les détaillants
- Impression ultra rapide des tickets - jusqu'à 300 mm par seconde
- Écran exclusif à cristaux liquides deux couleurs, personnalisable pour une navigation et une maintenance intuitives
- Massicot flexible pour une coupe complète ou partielle
- Diagnostic facile - avertisseur acoustique intégré
- Épaisseur du papier jusqu'à 0,150 mm
- Encombrement réduit - le boîtier d'alimentation intégré rationalise l'ergonomie de l'espace de travail



CL-S621

- Sortie par le devant - empêche la pénétration d'humidité ou de corps étrangers
- Largeur variable du papier - 12,5 mm (0,5 pouce) - 118,1 mm (4,6 pouces)
- Robustesse et durabilité - mécanisme métallique éprouvé Hi-Lift™ de Citizen
- Épaisseur du papier jusqu'à 0,25 mm
- Vitesse d'impression rapide - 100 mm par seconde (4 pouces par sec.)
- Supports grande largeur - pour rouleaux de largeur jusqu'à 125 mm
- Large gamme d'options de ruban - Utilise jusqu'à 360 mètres à l'intérieur et à l'extérieur des rubans enroulés
- Réenrouleur pratique à chargement par l'avant, pour le décollage ou la production par lots
- Encombrement réduit - le boîtier d'alimentation intégré rationalise l'ergonomie de l'espace de travail
-

Citizen Systems Europe

Citizen est une entreprise européenne avec un réseau de distribution et des bureaux en France ainsi que dans toute la région EMEA.

Citizen propose une large gamme d'imprimantes pour étiquettes et codes barres et d'imprimantes portables destinées aux applications industrielles, au commerce de détail, au milieu hospitalier et aux points de vente. La vente et l'après-vente de tous ces produits sont assurés par un réseau de partenaires spécialisés.

Citizen Systems Europe est une filiale à 100 % de Citizen Systems Japan et fait partie du groupe international Citizen, qui fabrique aussi bien les célèbres montres Eco-Drive, des calculatrices, des mini-imprimantes et des systèmes d'impression industriels, que des machines-outils, des oscillateurs à quartz, des diodes électroluminescentes et bien d'autres composants électroniques.

À propos de Coop Suisse

Coop est la première chaîne de distribution de Suisse. Organisée en cinq régions de vente, de manière à être proche du client, l'entreprise compte plus de 1 900 points de vente et près de 54 000 collaborateurs. Elle affiche quelque 2,7 millions de membres et un chiffre d'affaires annuel d'environ 22 milliards d'euros. Coop offre le plus grand choix de marques du commerce de détail suisse, et est leader dans le domaine des produits écologiques et du commerce équitable. www.coop.ch

À propos de Primelco System Device AG

Primelco System Device SA est une entreprise de premier plan sur le marché des solutions de systèmes de caisses et de la saisie des données mobiles ; elle est notamment spécialisée dans le commerce de détail, la vente en gros et demi-gros, la logistique, la restauration et l'hôtellerie. Primelco propose sous une même enseigne des solutions complètes, spécifiquement adaptées aux besoins et aux exigences de ses clients. www.primelco.ch

Pour de plus amples informations :

Citizen Systems Europe GmbH
Marketing Department
Tel.: +49 (0)711/3906-400
marketing@citizen-europe.com