

Guide de Formation

Opérateur





Sommaire

INTRODUCTION	4
COMMENT DÉMARRER MA CAISSE	5
Démarrer la caisse Innovorder	5
Se connecter en tant que «opérateur de caisse»	5
Vérifier l'état de l'imprimante	7
PRÉSENTATION DES ONGLETS	9
LE FONDS DE CAISSE	10
Qu'est-ce qu'un fonds de caisse ?	10
4 actions possibles	10
Impression et envoi du fonds de caisse	11
CRÉER UNE COMMANDE, ENCAISSER	12
Créer une commande et la modifier	12
Appliquer un code promo	13
Encaisser une commande	14
Prendre en charge un client fidélisé	15
Attribuer un livreur à une commande en ligne	17
Changer le moyen de paiement	18
Suivre ou rechercher une commande	19
Options d'une commande	20
Annuler une commande et le ticket d'annulation	20
RAPPELS	21
RESSOURCES INNOVORDER	22

INTRODUCTION

La caisse enregistreuse tactile la plus aboutie pour votre restaurant.

Innovante et intuitive, laissez la caisse tactile gérer vos commandes omnicanales et concentrez-vous sur l'essentiel : **vos clients**.

Une solution **certifiée NF525**.

Un logiciel de caisse pour les restaurants à la profondeur **fonctionnelle unique**.

La caisse tactile Innovorder répond à tous vos besoins, que vous gériez un ou plusieurs point(s) de vente. Profitez d'une ergonomie dans l'air du temps et d'un système spécialement développé pour les activités de restauration rapide.

Une caisse ultra connectée et véritable **chef d'orchestre de votre restaurant**. La caisse enregistreuse Innovorder est l'organe central de votre restaurant.

Elle réceptionne les commandes de tous vos canaux pour assurer leur envoi en production, tout en gardant le lien avec votre flotte de périphériques : bipeurs, douchette, imprimantes, monnayeur, TPE, tiroir caisse et bien d'autres encore.



La caisse Innovorder en trois mots ? Je dirais qu'elle est intuitive, souple et complète.

Antoine - Cofondateur de Moé Poké

FORMATION CAISSE

Comment démarrer ma caisse et quels sont les bons réflexes à adopter avant mon service ?

DÉMARRER LA CAISSE INNOVORDER

Démarrez la caisse en cliquant sur le logo de l'application «La Caisse Tactile».

💡 À SAVOIR :

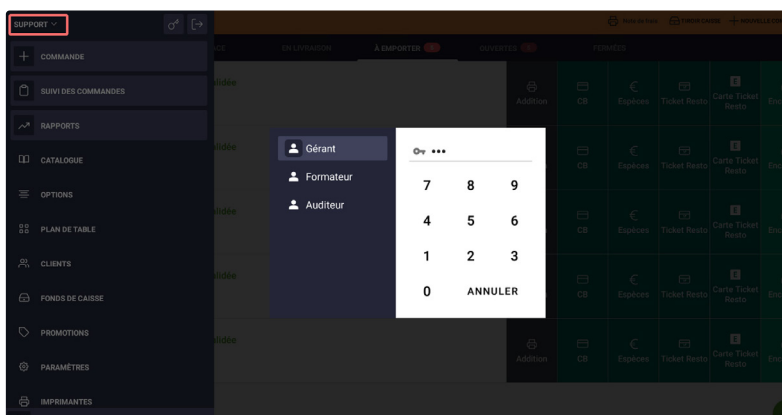
Vous devez attendre que l'application soit complètement chargée avant de passer à l'étape suivante, une pastille verte vous l'indique en bas de droite de l'écran.



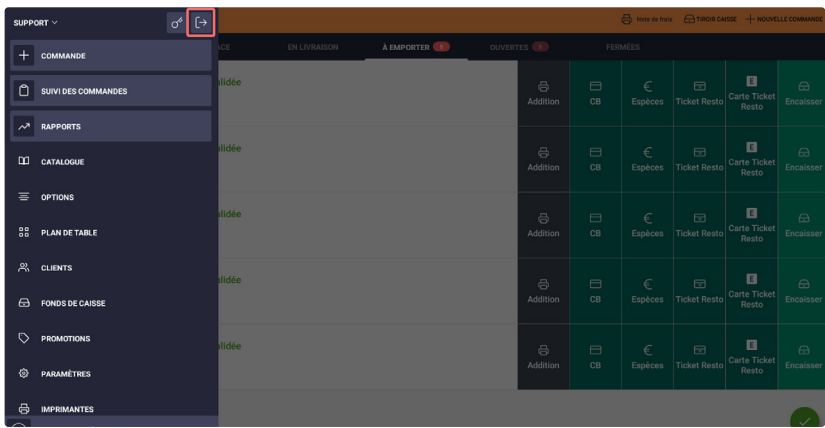
La Caisse Tactile

SE CONNECTER EN TANT QUE «OPÉRATEUR DE CAISSE»

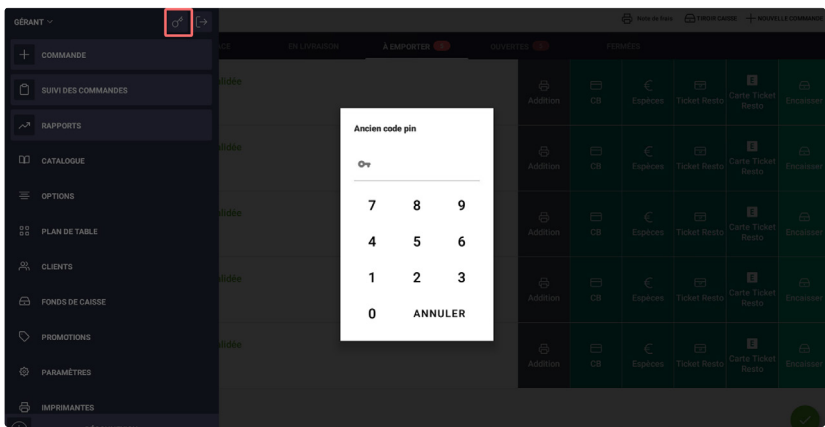
Authentifiez-vous avec le compte qui a été créé pour vous. Le mot de passe a été défini par le gérant.



Si vous souhaitez changer de compte, déconnectez-vous à l'aide de l'icône «Sortie».



Pour changer votre mot de passe, connectez-vous sur le compte à modifier puis appuyez sur l'icône «Clé» et suivez les indicateurs de l'écran.



VÉRIFIER L'ÉTAT DE L'IMPRIMANTE

Vérifiez l'état de l'imprimante pour vous assurer qu'elle fonctionne correctement.

Pour savoir comment est connecté votre imprimante, maintenez le bouton **"Feed"** pendant quelques secondes, un ticket va sortir avec toutes les informations de celle-ci. Vérifiez si votre imprimante est connectée en **bluetooth**, en **USB** ou en **ethernet**. Pour modifier ce paramètre, contactez le support Innovorder.

Pour accéder aux imprimantes, rendez-vous dans le menu latéral et cliquez sur **«Imprimantes»**.



À SAVOIR :

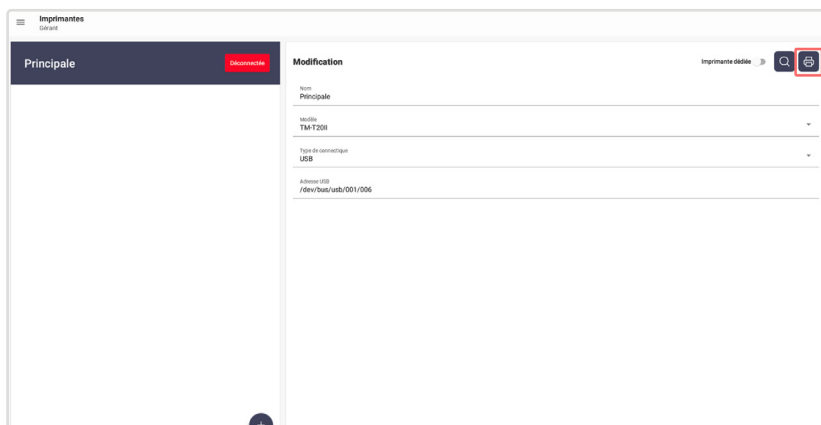
Cette touche est uniquement visible sur les comptes **«Gérant»**, **«Manager»** et **«Assistant Manager»**.

Une fois dans l'onglet, cliquez sur l'icône **«Imprimante»** pour effectuer un test d'impression.

Si vous possédez une imprimante connectée en ethernet (via un routeur TP LINK), assurez-vous que votre tablette est connectée sur le réseau **Wifi Zenpos_nomdevotrerestaurant**.

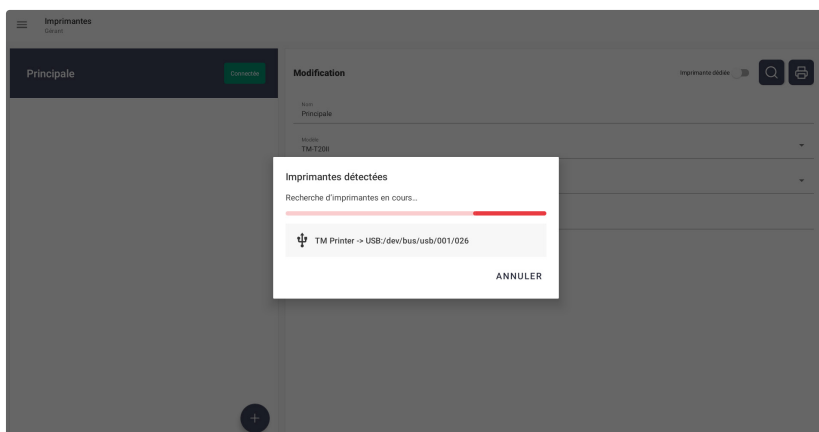
Si vous possédez une imprimante connectée en **bluetooth**, vérifiez avant tout que le bluetooth de votre tablette est bien actif.

Effectuez un test d'impression pour vous assurer de la bonne connexion depuis l'onglet **«Imprimantes»**.



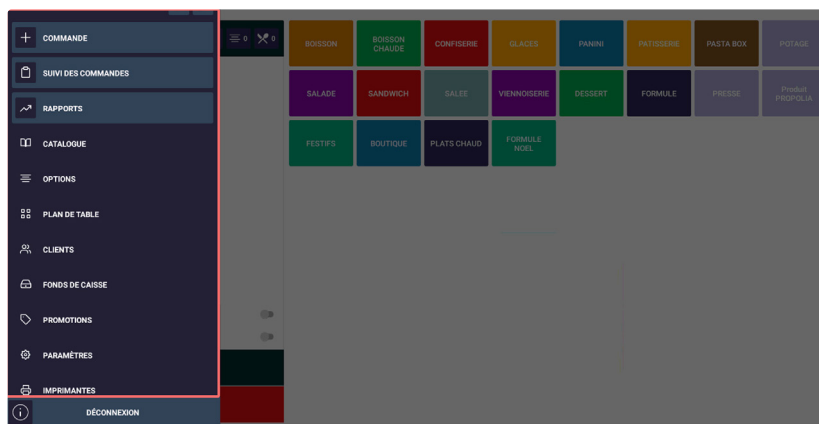
Si l'impression ne fonctionne pas, cliquez sur la loupe pour sélectionner une imprimante après avoir vérifié que celle-ci est allumée et que le rouleau d'impression est bien à l'endroit.

L'adresse à sélectionner commence par **«TM Printer USB»** si c'est une imprimante USB.



Présentation des onglets et des interfaces de la caisse

Les onglets se trouvent dans le menu latéral gauche de votre caisse.
En fonction du rôle sur lequel vous êtes connecté, l'accès aux onglets est limité.



- **Commande** : c'est le module d'encaissement principal où vous pourrez prendre toutes les commandes de vos clients.
- **Suivi des commandes** : interface de gestion du service avec le regroupement de toutes les commandes en cours et terminées du jour. Vous retrouverez le suivi des commandes multicanal : caisse, borne, commande en ligne, Uber Eats, etc..
- **Fonds de caisse** : système de contrôle des encaissements et de trésorerie de la caisse.
- **Livreurs** : cet onglet permet d'affecter manuellement des livreurs aux commandes et de suivre les livraisons en cours.

Le fonds de caisse et les actions possibles

QU'EST-CE QU'UN FONDS DE CAISSE ?

C'est une somme d'argent que l'entité peut utiliser immédiatement, par exemple la monnaie d'appoint, en vue de faciliter le règlement de menues dépenses.

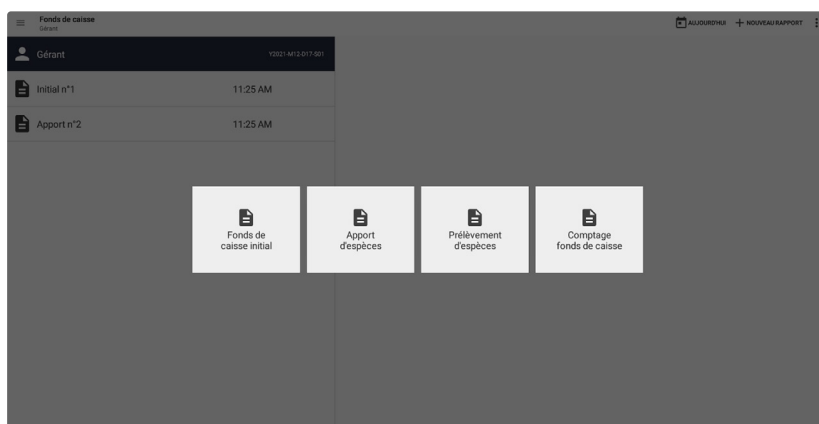
Plusieurs objectifs de faire un fonds de caisse :

→ S'assurer que tous les montants perçus ont été enregistrés sur le rapport de caisse.

→ Vérifier qu'il n'y a pas d'erreur sur les modes de paiement.

→ S'assurer qu'il n'y a pas de fraude ou de vol de monnaie.

4 ACTIONS POSSIBLES



Fonds de caisse initial :

L'opérateur va rentrer le nombre de pièces et de billets qu'elle a en main, il a donc un **montant d'espèces initial**.

Il faut rentrer le détail des pièces et des billets présents dans le tiroir-caisse.

Apport d'espèces :

À cause d'un manque de cash, l'opérateur va remettre de la monnaie dans le fonds de caisse.

Ajouter le détail des pièces et billets qui sont ajoutés au tiroir-caisse en dehors des commandes clients.

Prélèvement d'espèces :

Un salarié va aller acheter des consommables. Elle prélève un montant justifié par une facture.

Enlever le détail des pièces et billets qui sont retirés du tiroir-caisse en dehors des commandes clients.

Comptage fonds de caisse :

Le gérant constate tous les montants du jour. La caisse lui indique les montants estimés.

L'écart doit être = 0.

Estimé = total des encaissements par mode de paiement enregistrés sur la caisse.

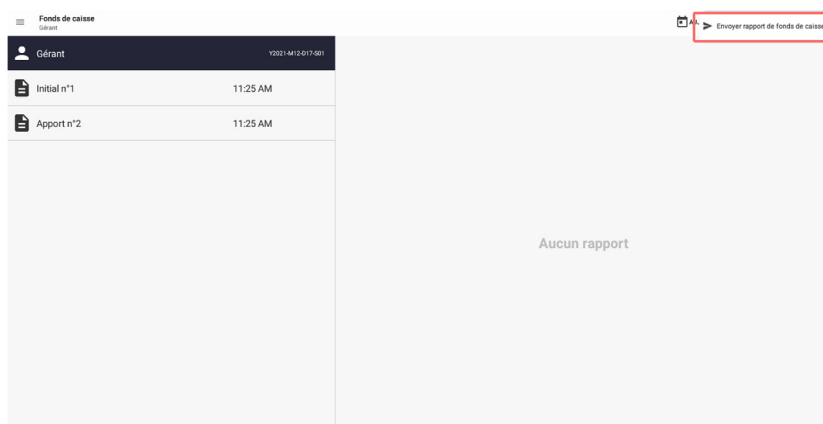
Constaté = total des encaissements par mode de paiement, comptés par le gérant.

IMPRESSION ET ENVOI DU FONDS DE CAISSE

L'impression du fonds de caisse est seulement possible sur la journée en cours. Le lendemain, l'impression ne sera pas possible.

Vous pouvez envoyer le fonds de caisse de la journée par email sous format PDF ou CSV, pour cela, il faut paramétrer un compte email sur la tablette en amont.

Pour cela, cliquez sur les trois petits points en haut à droite de l'écran et sur **"Envoyer rapport fonds de caisse"**.



4 Créer une commande, encaisser et toutes les options

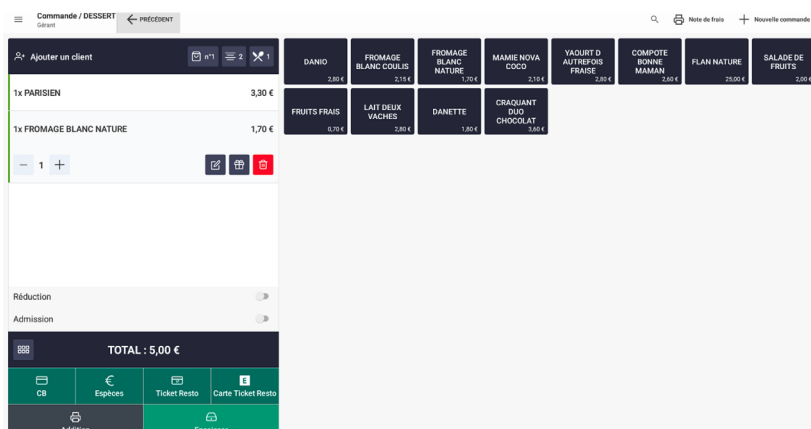
CRÉER UNE COMMANDE ET LA MODIFIER

Dans le premier onglet «**Commande**», si vous avez plusieurs modes de consommation possibles, choisissez le mode approprié.

Sur l'écran de commande, vous trouverez :

- Le plan de touches avec **les produits disponibles** (répartis en deux sections : groupes de produits en haut et produits unitaires en bas). Cette répartition dépend de la configuration initiale de la caisse.
- À gauche, **le panier et les moyens de paiement**.
- En haut à droite **des raccourcis** pour créer une nouvelle commande, rechercher une commande, un produit ou un client.

Sélectionnez sur le plan de touches les produits choisis par le client pour les ajouter au panier.

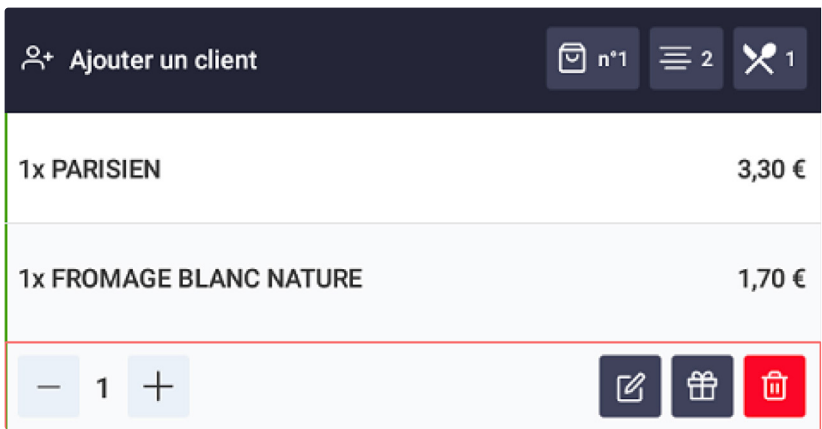


Lors d'une prise de commande, vous disposerez de trois indicateurs :



- 1 Cette icône vous indique le mode de consommation et le numéro de commande. Vous pouvez changer le mode de consommation en cliquant dessus.
- 2 Cette icône vous indique le nombre d'articles présents dans le panier.
- 3 Cette icône vous indique le nombre de couverts associés à la commande. Vous pouvez le changer manuellement en cliquant dessus.

Si vous cliquez sur un article ajouté dans le panier, vous pouvez réaliser plusieurs actions :



- Ajouter ou diminuer la quantité
- Accéder aux modifications d'options
- Ajouter un commentaire
- Offrir le produit
- Supprimer le produit du panier

💡 À SAVOIR :

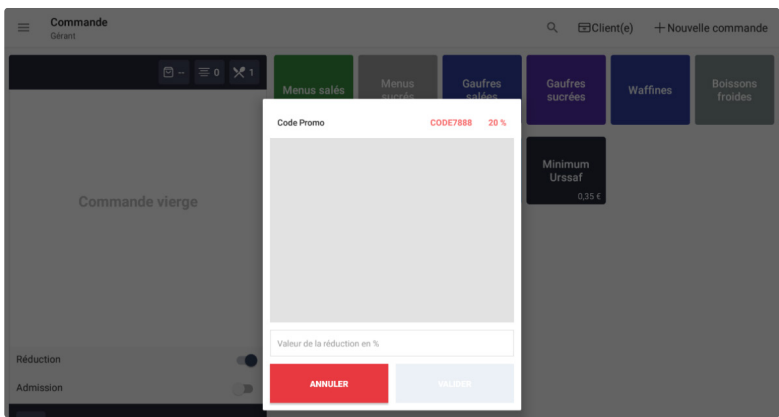
Si la commande a été validée et que vous souhaitez annuler un produit, vous pouvez supprimer le produit avec la corbeille rouge. En mode **«Gérant»**, si vous appuyez sur le prix du produit, vous pouvez changer sa valeur.

APPLIQUER UN CODE PROMO

Il y a plusieurs possibilités pour appliquer un code promotion depuis la caisse :

- En sélectionnant un code promo déjà enregistré

Sélectionnez **«Réduction»** en bas à gauche de l'écran de prise de commande. Cliquez ensuite sur **«Code»**, puis tapez le code donné par le client.



La réduction s’appliquera alors directement sur les produits concernés et sera visible sur le montant total.

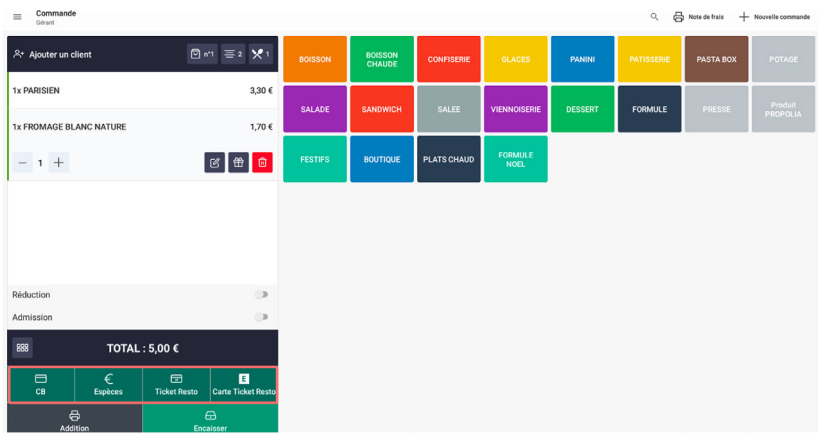
→ 2. En appliquant une réduction en pourcentage manuellement

Si votre pourcentage de promotion n’est pas enregistré dans l’onglet «Pro-motions» de votre caisse, vous pouvez le saisir manuellement dans le champ «Valeur de la réduction en %».

La promotion s’appliquera sur le montant total du panier.

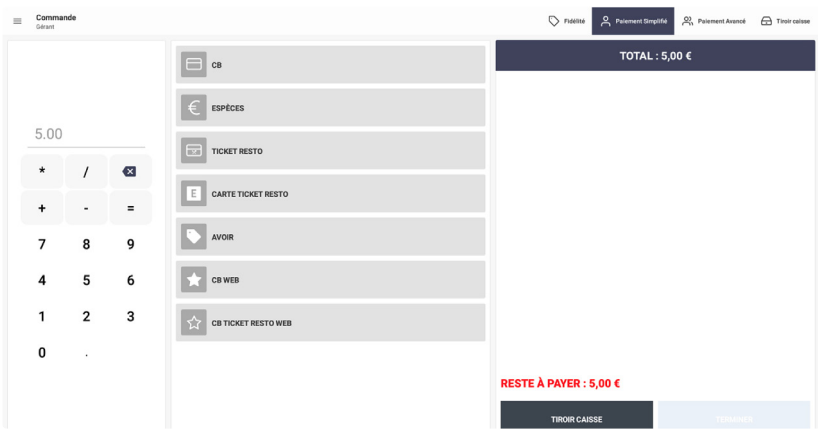
ENCAISSER UNE COMMANDE

Une fois, tous les produits ajoutés au panier, choisissez un mode d’encaissement rapide comme la carte bancaire ou les espèces.

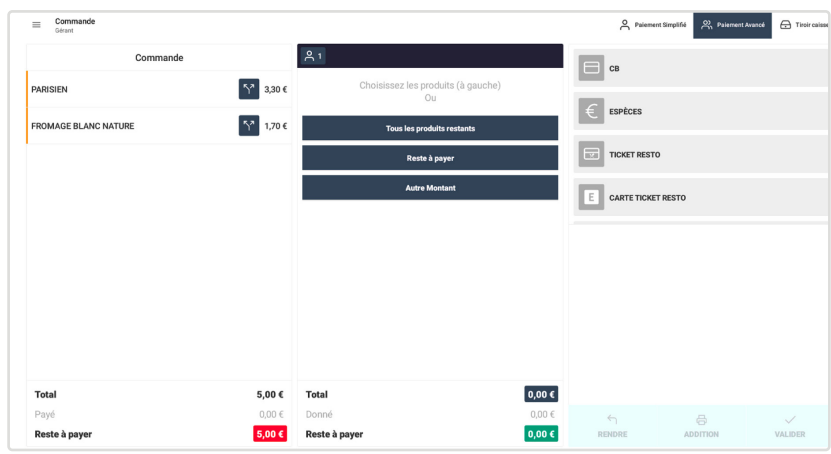


Ces touches d’encaissement rapide vous permettront d’encaisser la totalité du montant de la commande sans manipulation supplémentaire.

Lorsque vous avez terminé de prendre la commande d’un client, cliquez sur «Encaisser», une nouvelle fenêtre apparaît. Indiquez le montant, choisissez le moyen de paiement et encaissez.



Si vous souhaitez encaisser plusieurs clients sur une même commande, cliquez sur **« Paiement avancé »**.



La page de paiement avancé se compose ainsi :

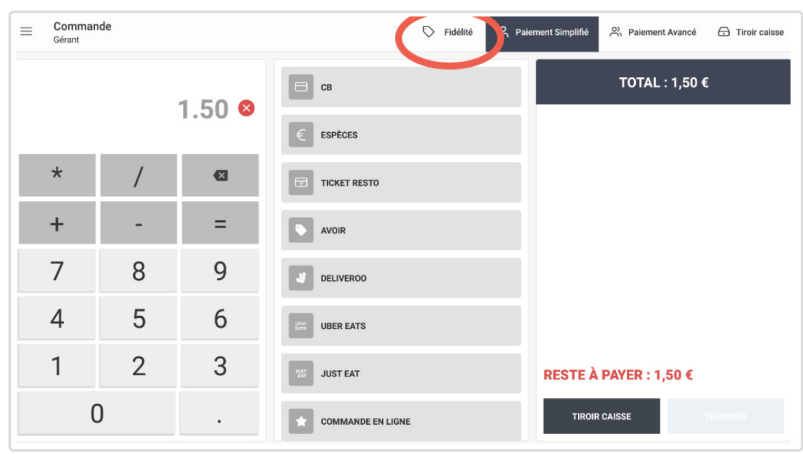
- Colonne de gauche : détail de la commande
- Colonne du milieu : produit(s) ajouté(s) pour le paiement
- Colonne de droite : mode de paiement et total à encaisser

Lorsque vous cliquez sur un ou plusieurs produits, ceux-ci se retrouvent dans la colonne du milieu et peuvent alors être encaissés.
Le ticket s'imprime automatiquement par la suite.

PRENDRE EN CHARGE UN CLIENT FIDÉLISÉ

Avant toute chose, demandez au client s'il a activé son compte de fidélité.

Si oui, en fin de commande, cliquez sur **« Encaisser »** et ensuite sur **« Fidélité »** puis scannez la carte du client sur la douchette.



Si le client n'a pas sa carte, vous pouvez aussi saisir son nom de famille, prénom ou adresse mail.

The screenshot shows a search modal with the title "Scannez la carte de fidélité ou faites une recherche par nom, prénom ou e-mail". Below the title is a keyboard layout with digits 0-9, letters A-Z, and symbols like @, ESPACE, and a green "CHERCHER" button.

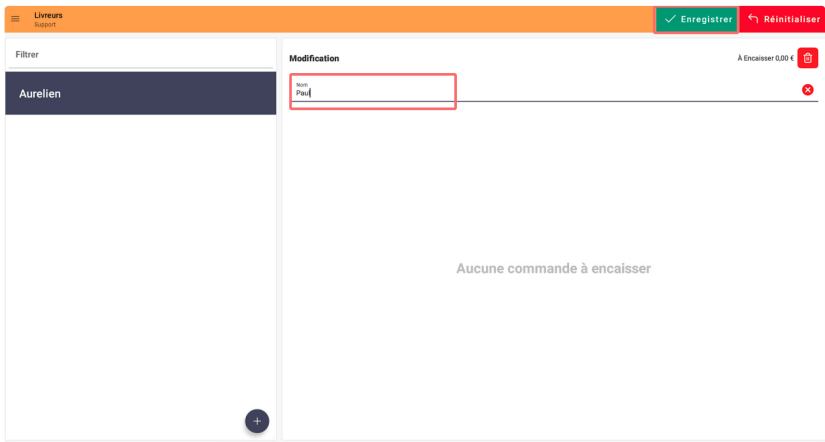
Une fois, le client reconnu, demandez-lui s'il souhaite utiliser sa cagnotte (s'il a un crédit disponible). Le client peut utiliser la totalité de sa cagnotte ou ne pas l'utiliser.

The screenshot shows a payment screen for a customer named "Arthur Koenig". The total amount is 1.50 €. The screen displays various payment methods like CB, ESPECES, and TICKET RESTO. A red circle highlights the "Cagnotte disponible 13,08 €" option, which is a toggle switch. Below it, the "RESTE À PAYER : 1,50 €" is shown, and a "TERMINER" button is visible.

Sélectionnez si besoin un moyen de paiement complémentaire, puis encaissez le client en cliquant sur «**Terminer**».

ATTRIBUER UN LIVREUR À UNE COMMANDE

Il faut tout d'abord créer les livreurs disponibles pour votre restaurant, rendez-vous dans l'onglet «**Livreurs**», dans le champ «**Nom**», renseignez les prénoms des livreurs et cliquez sur «**Enregistrer**».



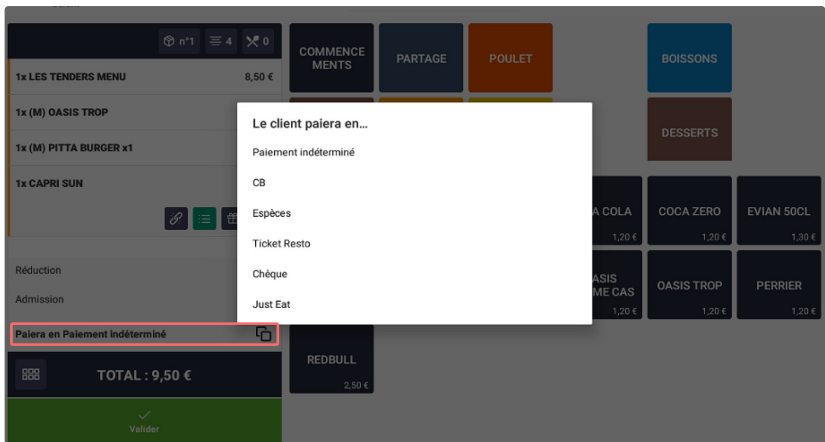
Lors de la prise de commande, choisissez l'option «**En livraison**».

Vous avez le choix de remplir une fiche client afin de renseigner ses informations personnelles, son numéro de fidélité, etc. Validez la fiche afin de garder toutes les informations du client pour pouvoir le retrouver plus facilement lors de sa prochaine commande.

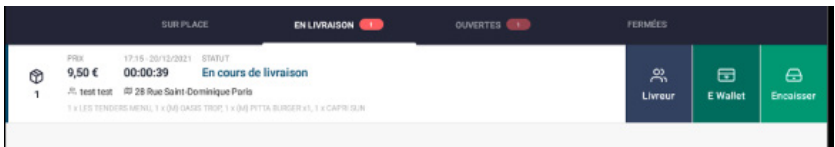
💡 À SAVOIR :

Les modes de consommation peuvent être configurées depuis le backoffice Innovorder.

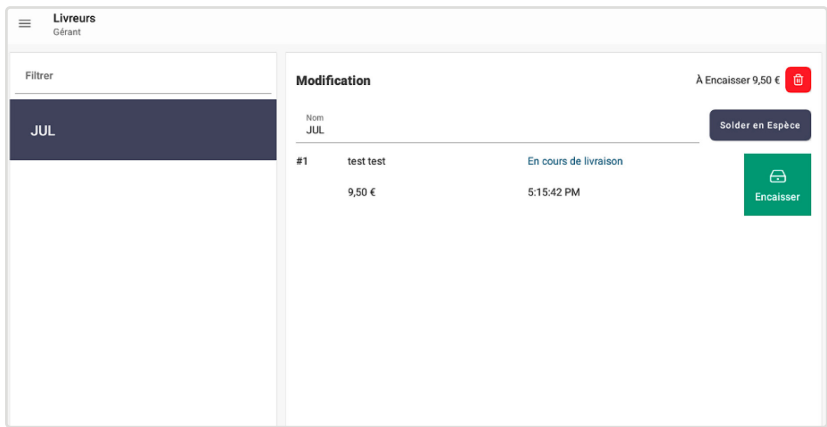
Tapez la commande du client et cliquez sur «**Paiera en Paiement indéterminé**», une fenêtre s'affiche et vous pourrez choisir le moyen de paiement.



Une fois, le moyen de paiement choisi, cliquez sur **«Démarrez Livraison»**, rendez-vous ensuite dans “Suivi des commandes” et dans l’onglet **«Livraison»**, cliquez sur **«Livreur»** et attribuer la commande à un livreur disponible.



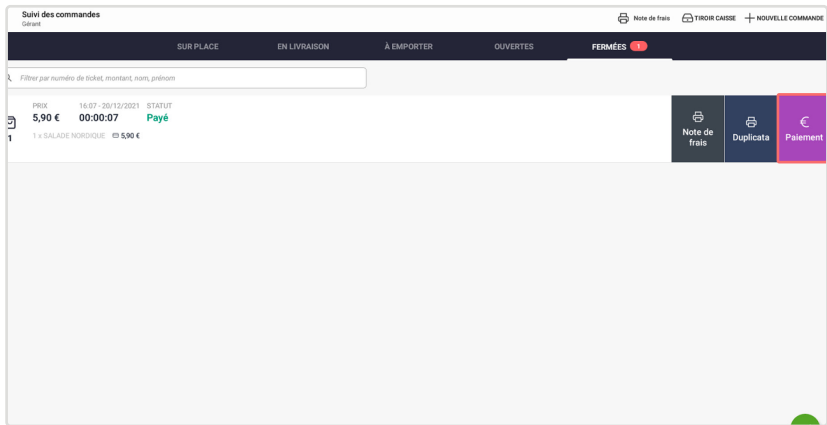
Lorsque vous récupérerez le paiement de la commande, dans l’onglet **«Livreurs»** cliquez sur **«Encaisser»**, vous devez cliquer de nouveau sur le moyen de paiement choisi, la commande est maintenant clôturée.



CHANGER LE MOYEN DE PAIEMENT

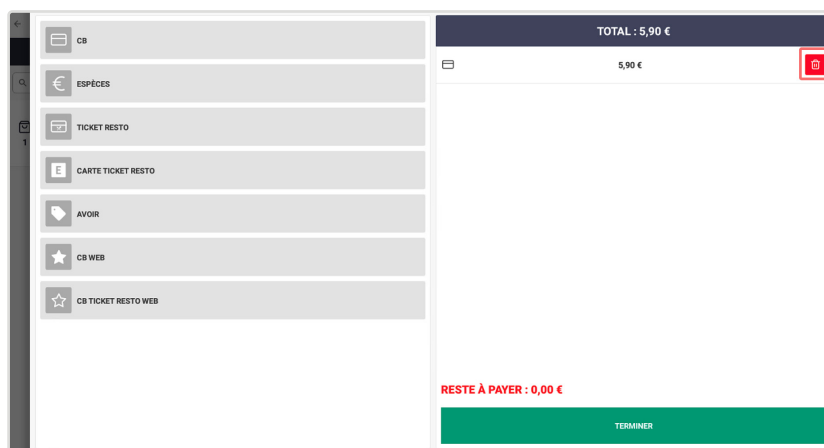
Si vous avez encaissé une commande et choisi le mauvais moyen de paiement, vous pouvez soit le modifier, soit annuler la commande.

Pour choisir un autre moyen de paiement pour une commande clôturée, cliquez sur la touche **«Paiement»**, située à droite dans l’onglet **«Suivi des commandes»** et dans l’onglet commandes **«Fermées»**.



Un encart s'ouvre dans lequel vous retrouvez la liste des moyens de paiement et le paiement déjà sélectionné.

Cliquez sur la poubelle rouge pour supprimer le moyen de paiement non voulu et sélectionnez le nouveau moyen de paiement.



Une fois, le changement effectué, cliquez sur **«Terminer»**. Un nouveau ticket d'encaissement sera imprimé avec le nouveau moyen de paiement associé.

SUIVRE OU RECHERCHER UNE COMMANDE

Pour accéder aux commandes ouvertes et fermées (c'est à dire encaissées) du jour, rendez-vous dans l'onglet **«Suivi des commandes»**.

Une commande ouverte est une commande non clôturée parce que le client n'a pas payé sa commande. On peut la rouvrir plus tard pour l'encaisser ou pour l'annuler.

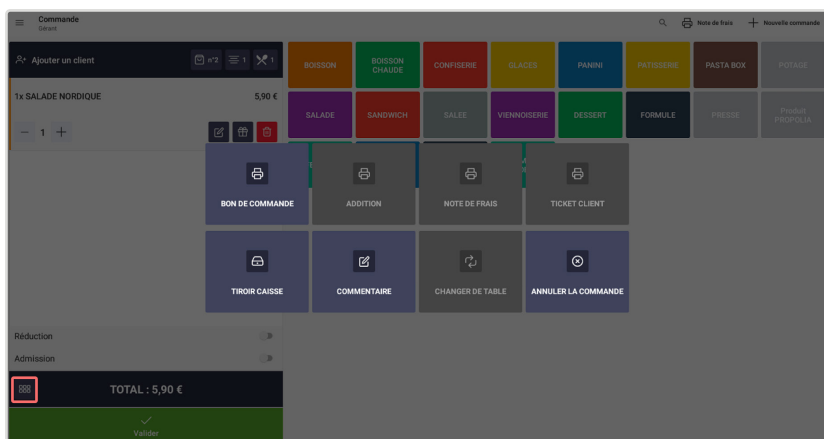
Vous retrouverez toutes vos commandes par mode de consommation : **«Sur place»** ou **«À emporter»**. Retrouvez facilement une commande grâce à la barre de recherche. Vous pouvez filtrer par numéro de ticket, numéro de commande, par canal de commande (commande en ligne ou borne), montant, nom et prénom.

Sélectionnez la commande concernée et retournez dans le détail de la commande pour l'encaisser ou l'annuler. À la fin du service, assurez-vous que toutes les commandes sont bien en statut **«Fermées»**.

Si jamais un client souhaite une deuxième impression de son ticket de caisse, vous pouvez imprimer un duplicata en cliquant sur le bouton **«Duplicata»**.

OPTIONS D'UNE COMMANDE

En cliquant sur l'icône des options, vous accédez à des actions possibles, différenciées selon le rôle sur lequel vous êtes connecté (grisées dans ce second cas) sur votre commande.



- **Bon de commande** : permet à nouveau l'impression du bon de commande.
- **Addition** : permet d'imprimer un ticket, seulement si l'addition n'a pas déjà été imprimée.
- **Note de frais** : permet d'imprimer une note de frais.
- **Ticket client** : permet d'imprimer le ticket client.
- **Tiroir caisse** : déclenche l'ouverture du tiroir-caisse.
- **Commentaire** : ajoute un commentaire global à la commande. Celui-ci s'affiche sur le bon de commande.
- **Changer de table** : dans le cas où un client en fait la demande, pour le mode de consommation «sur place».
- **Annuler la commande** : permet d'annuler la commande en cours et d'indiquer le motif d'annulation.

ANNULER UNE COMMANDE ET LE TICKET D'ANNULATION

Pour annuler une commande, vous devez retourner sur celle-ci dans l'onglet «**Suivi des commandes**» (qu'elle soit ouverte ou fermée), cliquez sur la commande en question et cliquez sur l'icône des options.

Ensuite, cliquez sur la touche «**Annuler la commande**» puis indiquez le motif d'annulation et cliquez sur valider pour confirmer ce choix.

Les motifs d'annulation sont automatiquement remontés dans le backoffice.

💡 À SAVOIR :

Il est impossible d'annuler une commande après avoir clôturée la journée.

RAPPELS

Pour s'assurer que tout est acquis

Est-ce que toutes les opérations suivantes sont maintenant connues par l'opérateur? Prenez quelques minutes pour les re-parcourir en présence du formateur.

- ☐ Je sais démarrer la caisse.
- ☐ Je sais vérifier que l'imprimante fonctionne correctement.
- ☐ Je sais utiliser le fonds de caisse.
- ☐ Je sais créerr et encaisser une commande.
- ☐ Je sais modifier les produits dans le panier pendant la commande.
- ☐ Je sais encaisser le client, en utilisant les différents modes de paiement.

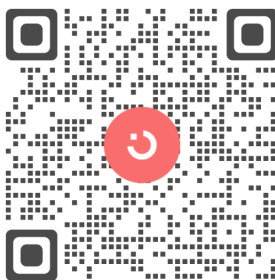
SUPPORTS ET RESSOURCES

RESSOURCES INNOVORDER

Innovorder met à votre disposition un ensemble de documents accessibles en ligne pour permettre aux équipes de gagner en autonomie sur la gestion des commandes.

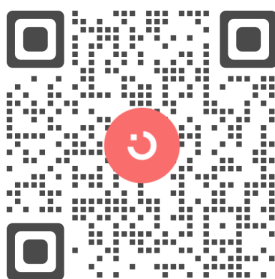
Flashez ce QR Code pour accéder aux ressources ou à l'adresse suivante :

<https://bit.ly/ressources-innovorder>



CENTRE D'AIDE

Flashez ce QR Code pour accéder à la FAQ de la caisse Innovorder ou à l'adresse suivante : <https://bit.ly/helpcenter-caisse>



+ D'INFOS

Notre support téléphonique dédié à la restauration commerciale est disponible :



Du **lundi au vendredi de 8h à 18h** et le **samedi de 8h à 16h**
au **01 76 44 06 19**

LA CAISSE INNOVORDER

Guide de Formation.

