

 **innovorder**

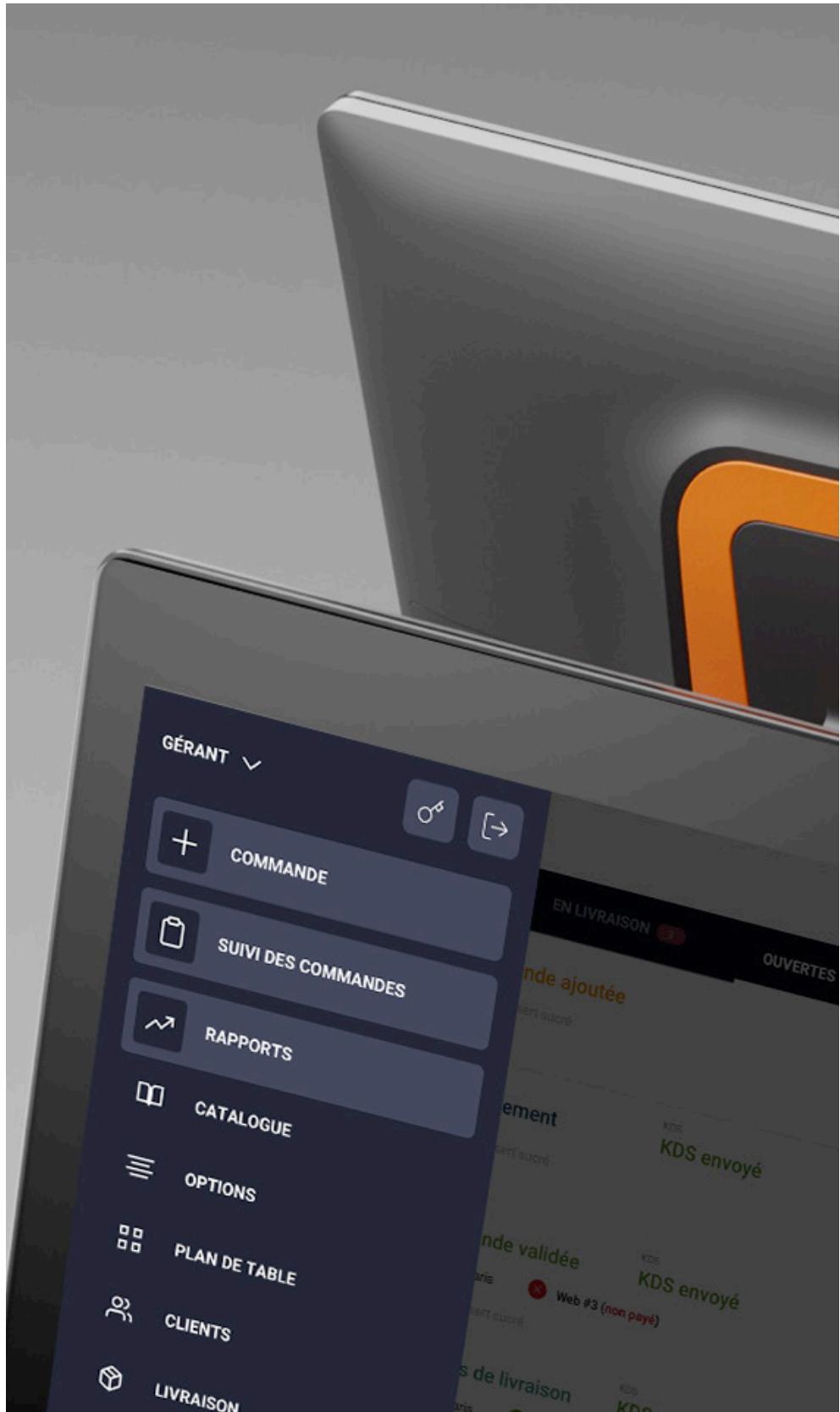
RESTAURATION COMMERCIALE

# Guide de Formation

Gérant

LA CAISSE INNOVORDER





# Sommaire

<b>INTRODUCTION</b>	<b>4</b>
<b>COMMENT DÉMARRER MA CAISSE</b>	<b>5</b>
Démarrer la caisse Innovorder	5
Se connecter en tant que «gérant»	5
Créer un utilisateur et les différents rôles de caisse	7
Vérifier l'état de l'imprimante	10
<b>PRÉSENTATION DES ONGLETS</b>	<b>12</b>
<b>LE PLAN DE TOUCHES</b>	<b>13</b>
Créer un groupe	13
Créer un produit	13
Ajouter un label à un produit	14
Les options	15
Créer un menu	16
Configurer un plan de touches	17
Ajouter un code SKU à un produit	17
<b>LE FONDS DE CAISSE</b>	<b>18</b>
Qu'est-ce qu'un fonds de caisse ?	18
4 actions possibles	18
Impression et envoi du fonds de caisse	19
<b>LE PROGRAMME DE FIDÉLITÉ</b>	<b>20</b>
Créer un compte fidélité	20
Retrouvez sa carte de fidélité et consulter sa cagnotte	21
Créer un code promo général	22
Créer un code promo pour vos employés	22
Créer un code promo applicable à certains groupes de produits	23
Créer un code promo applicable à des produits spécifiques	23
<b>CRÉER UNE COMMANDE, ENCAISSER</b>	<b>24</b>
Créer une commande et la modifier	24
Appliquer un code promo	25
Encaisser une commande	26
Prendre en charge un client fidélisé	27
Attribuer un livreur à une commande en ligne	29
Changer le moyen de paiement	30
Suivre ou rechercher une commande	32
Options d'une commande	33
Annuler une commande et le ticket d'annulation	33
<b>CLÔTURER SON SERVICE</b>	<b>34</b>
<b>LES RAPPORTS</b>	<b>37</b>
<b>MISE À JOUR</b>	<b>38</b>
<b>RAPPELS</b>	<b>39</b>
<b>RESSOURCES INNOVORDER</b>	<b>40</b>

## INTRODUCTION

# La caisse enregistreuse tactile la plus aboutie pour votre restaurant.

Innovante et intuitive, laissez la caisse tactile gérer vos commandes omnicales 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 connecté et véritable **chef de l'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.

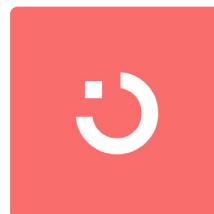
Antoine - Cofondateur de Moé Poké

## FORMATION CAISSE

# 1 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».



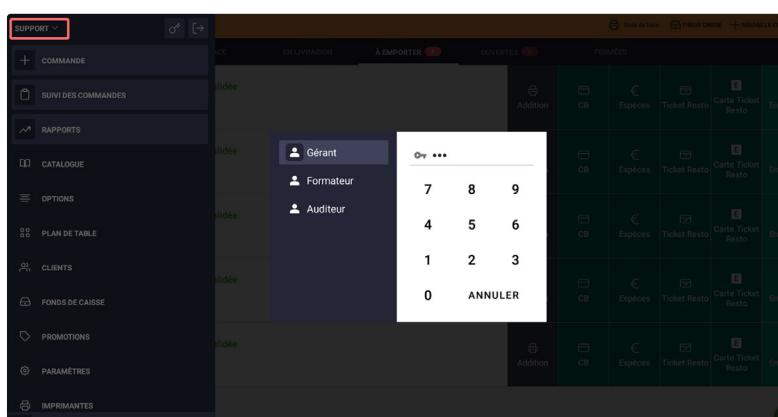
La Caisse Tactile

### À SAVOIR :

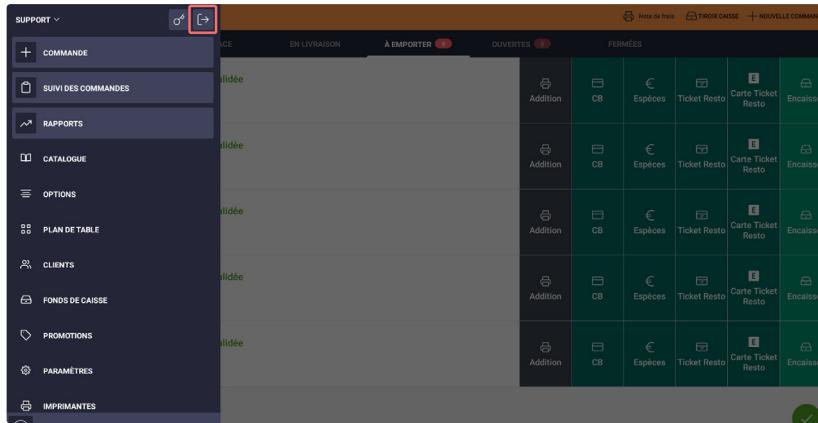
Vous devez attendre que l'application soit complètement chargée avant de passer à l'étape suivante, une pastille verte vous l'indique en bas de droite de l'écran.

## SE CONNECTER EN TANT QUE «GÉRANT»

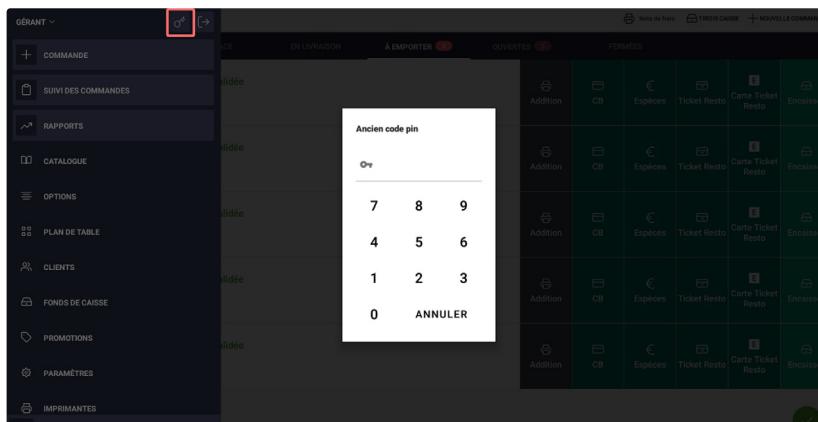
Le compte «**Gérant**» vous permet d'avoir accès à tous les onglets de la caisse. Authentifiez-vous avec le compte «**Gérant**» ou le compte créé pour vous. Le mot de passe par défaut est : **0000**. Ce mot de passe doit être modifié, se référer à la [page 6](#) du document.



Si vous souhaitez changer de compte, déconnectez-vous à l'aide de l'icône «Sortie». Pour accéder au menu, cliquez sur l'icône (les traits horizontaux) en haut tout à gauche.



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.



#### 💡 À SAVOIR :

Vous souhaitez créer un deuxième compte «Gérant» ? Faites la demande au support Innovorder.

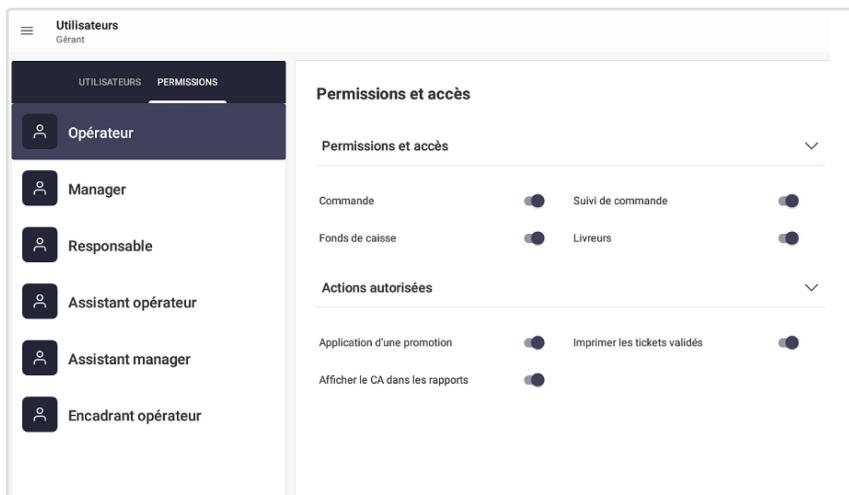
# CRÉER UN UTILISATEUR ET LES DIFFÉRENTS RÔLES DE CAISSE

Pour personnaliser les accès sur la caisse, vous devez être connecté en tant que «**Gérant**».

Pour créer de nouvelles sessions d'utilisateurs de caisse, appuyez longuement sur le nom de la session «**Gérant**».

Un nouveau menu s'affiche : cliquez sur le bouton «**+**» pour créer un nouvel utilisateur en mentionnant son nom et son rôle (défini avec des fonctionnalités pré-configurées : par exemple, le rôle «**Opérateur**» n'aura pas les mêmes accès que le rôle «**Gérant**»).

Gérez facilement les droits (accès aux onglets, permissions sur certaines actions) pour chaque rôle de caisse et personnalisez au maximum l'expérience de l'opérateur.



Permissions et accès	Actions autorisées
Commande	✓ Suivi de commande
Fonds de caisse	✓ Livreurs
Application d'une promotion	✓ Imprimer les tickets validés
Afficher le CA dans les rapports	✓

## 💡 À SAVOIR :

Une permission modifiée est appliquée à l'ensemble des comptes partageant ce rôle.

Si le rôle opérateur n'a pas le droit d'appliquer de promotions, tous les utilisateurs avec le rôle «**Opérateur**» n'appliqueront plus de promotion.

Il existe plusieurs rôles de caisse :

- **Gérant** : accès à tous les onglets
- **Manager** : accès à tous les onglets
- **Assistant manager** : commande, suivi des commandes, rapports, catalogue, options, imprimantes
- **Responsable** : commande, suivi des commandes, catalogue, rapports, options, promotions, imprimantes
- **Encadrant opérateur** : commande, suivi des commandes, rapports, catalogue, options, plan de table, clients, fonds de caisse, imprimantes
- **Opérateur** : commande, suivi des commandes, fonds de caisse, livreurs (si l'option est activée)
- **Assistant opérateur** : commande, suivi des commandes, livreurs (si l'option est activée)

Une fois, le nouveau rôle créé, déconnectez et reconnectez-vous, afin de vous identifier avec le nouveau rôle.

Le mot de passe par défaut est également **0000**. Changez-le à la 1ère connexion pour plus de sécurité.

 **À SAVOIR :**

En cas de perte du mot de passe, le gérant peut supprimer l'utilisateur et le créer à nouveau.

Depuis la caisse, vous pouvez gérer les permissions de vos équipes et bloquer les accès aux écrans ou restreindre des actions spécifiques : appliquer les offerts, etc.

Les accès et actions dans le tableau sont activés par défaut, ils peuvent être modifiés directement depuis la caisse.

Si vous avez plusieurs caisses et que vous souhaitez appliquer une configuration sur l'ensemble de vos caisses. Rapprochez vous de votre chef de projet Innov pour demander une duplication de la configuration.

## LES RÔLES DES CAISSIERS

	Manager	Assistant manager	Responsable	Opérateur	Assistant opérateur	Encadrant opérateur
<b>ACCÈS AUX ÉCRANS</b>						
Commande	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Suivi des commandes	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Rapports	✓	✓	✓	✗	✗	✓
Catalogue	✓	✓	✓	✗	✗	✓
Options	✓	✓	✓	✗	✗	✓
Plan de table	✓	✗	✗	✗	✗	✓
Clients	✓	✗	✗	✗	✗	✓
Fonds de caisse	✓	✗	✗	✓	✗	✓
Promotions	✓	✗	✗	✗	✗	✗
Paramètres	✓	✗	✗	✗	✗	✗
Imprimantes	✓	✓	✓	✗	✗	✓
Tickets	✓	✗	✗	✗	✗	✗
Livreurs	✓	✗	✗	✓	✓	✗
<b>ACTIONS AUTORISÉES</b>						
Annuler commande	✓	✓	✓	✗	✗	✓
Imprimer tickets validés	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ouvrir le tiroir caisse	✓	✓	✗	✗	✗	✓
Ré-ouvrir une commande	✓	✓	✓	✗	✗	✗
Annuler un produit dans une commande	✓	✓	✗	✗	✗	✓
Modifier les prix	✓	✓	✗	✗	✗	✗
Modifier le plan de touches	✓	✓	✓	✗	✗	✓
Générer les archives fiscales	✓	✓	✗	✗	✗	✗
Exporter/Synchroniser les archives	✓	✓	✗	✗	✗	✗
Modifier les tickets	✓	✓	✗	✗	✗	✗
Voir les options	✗	✗	✗	✗	✗	✓
Justifier les commandes	✗	✗	✓	✗	✗	✗
Appliquer une promotion	✓	✓	✓	✓	✗	✓
Voir le chiffre d'affaires	✓	✓	✓	✓	✓	✗
Faire des offerts	✓	✓	✓	✓	✓	✓

## 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 qui se trouve à côté de l'intitulé **“Feed”** pendant quelques secondes.

Un ticket va sortir avec toutes les informations de celle-ci. Vérifiez si votre imprimante est connecté 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 :

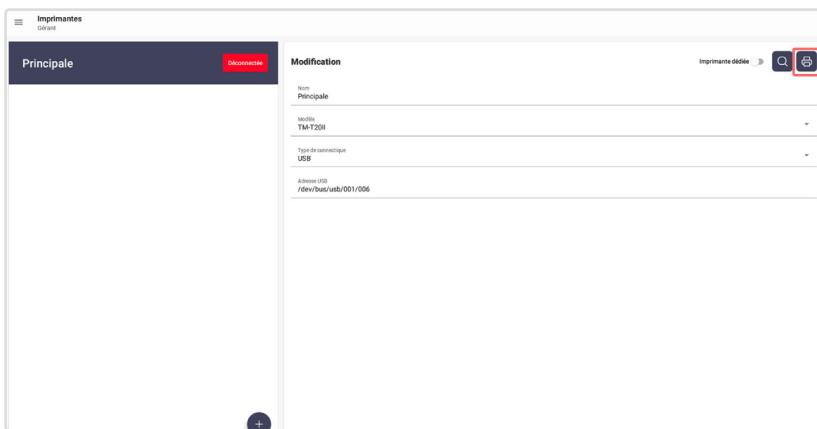
Cette touche est uniquement visible sur les comptes **«Gérant»**, **«Manager»** et **«Assistant Manager»**.

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**.

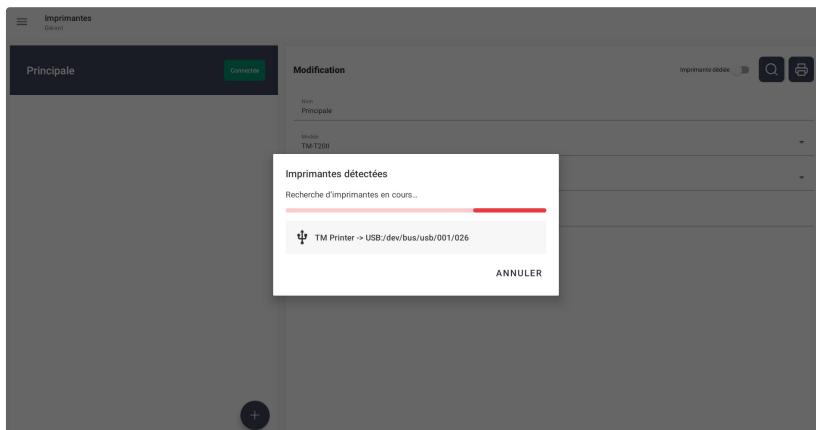
Si vous possédez une imprimante connectée en **bluetooth**, vérifiez avant tout que le bluetooth de votre tablette est bien actif. La recherche d'une imprimante bluetooth peut prendre un peu plus de temps.

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



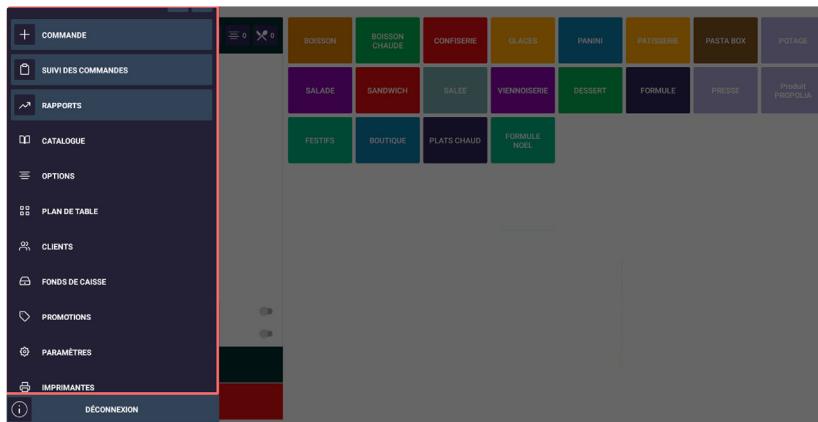
Si l'impression ne fonctionne pas, cliquez sur la loupe pour sélectionner une imprimante après avoir vérifié que celle-ci est allumée et que le rouleau d'impression est bien à l'endroit.

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. Référez-vous à la [page 9](#) pour connaître les différents rôles de caisse.



- 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, commade en ligne, Uber Eats, etc..
- Rapports :** permet de consulter un rapport des ventes de la journée en cours, journée passée, mois ou année. Mais également le rapport des produits vendus.
- Catalogue :** création et édition des groupes, des produits et également l'agencement du plan de touches.
- Options :** c'est un complément du catalogue qui permet de créer des étapes personnalisées à attribuer aux produits.
- Plan de table :** création du plan de salle et agencement des tables dans le cas où vous avez une activité de restauration assise.
- Clients :** interface de recherche dans la base clients interne à la caisse.
- Fonds de caisse :** système de contrôle des encaissements et de trésorerie de la caisse.
- Promotions :** interface de création, modification et gestion des promotions soit en pourcentage ou en valeur absolue.
- Paramètres :** affichage de la configuration de la caisse.
- Imprimantes :** création et gestion des imprimantes.
- Tickets :** interface de création, modification et gestion des tickets d'encaissement et de bons de commande, uniquement pour le mode «Support».
- Livreurs :** cet onglet permet d'affecter manuellement des livreurs aux commandes et de suivre les livraisons en cours.

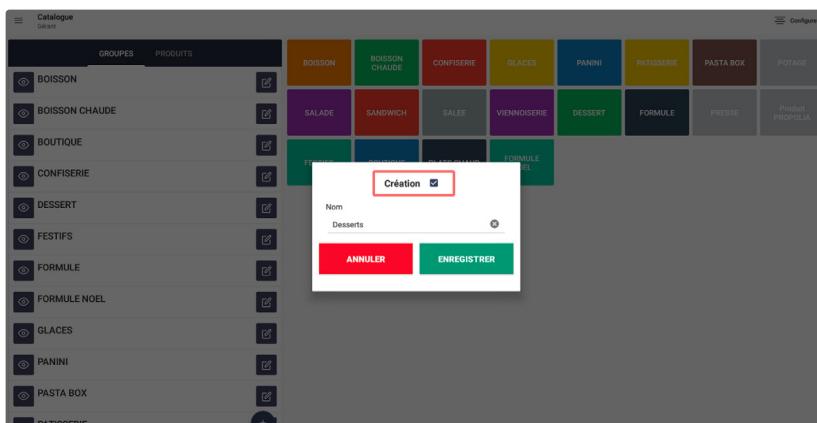
# 3 Le plan de touches et la création des produits

Sur l'onglet «Catalogue», retrouvez l'ensemble des touches qui correspondent à vos produits actifs sur la caisse.

## CRÉER UN GROUPE

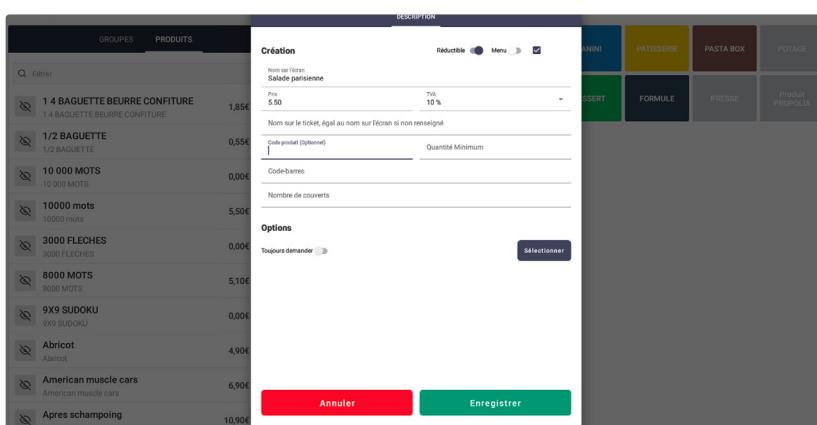
Cela vous permet de rassembler dans une catégorie plusieurs produits, par exemple Boissons, Plats, Desserts, Salades.

En mode «Gérant», sur l'onglet «Catalogue», cliquez sur le «+» et nommez le groupe. Celui-ci est visible par défaut, mais vous pouvez le masquer en décochant la case à côté de «Création».



## CRÉER UN PRODUIT

Sur la partie gauche de l'écran, cliquez sur «PRODUITS» puis le bouton «+». Indiquez toutes les informations du nouveau produit sur la fiche et cliquez sur enregistrer.



### À SAVOIR :

Le produit comme une catégorie est visible par défaut, si vous souhaitez le masquer cliquez sur l'icône «Oeil».

Catégorie	Groupes	Produits	Boisson chaude	Confiserie	Glaces	Panini	Pâtisserie	Pasta Box	Potage	Salade
BOISSON			SANDWICH	SALEE	VIENNOISERIE	DESSERT	FORMULE	PRESSE	Produit PROPOLIA	FESTIFS
BOISSON CHAUE			BOISSON CHAUE	PLATS CHAUD	FORMULE NOEL					
BOUTIQUE										
CONFISERIE										
DESSERT										
FESTIFS										
FORMULE										
FORMULE NOEL										
GLACES										
PANINI										
PASTA BOX										
PÂTISSERIE										

Vous pouvez toujours modifier les informations du produit de trois façons :

- Cliquez sur l'icône du crayon à côté du produit dans la liste «**PRODUITS**».
- Une fois après avoir cliqué sur «**Configurer**» en haut à droite de l'écran, cliquez sur les 3 petits points du produit.
- Dans l'onglet «**Catalogue**», restez appuyer longtemps sur le produit que vous souhaitez modifier.

## AJOUTER UN LABEL À UN PRODUIT

Ajouter des labels à vos produits vous permet de filtrer de manière précise vos ventes sur une période donnée.

Rendez-vous dans l'onglet «**Catalogue**» de votre caisse et allez sur la page de produits où vous souhaitez ajouter un label.

Cliquez longtemps sur le produit. Une fenêtre apparaît, rendez-vous dans l'onglet «**Label**» en haut de la fenêtre. Si votre label n'existe pas encore, écrivez le nom du label puis cliquez sur le signe «**+**» sur la droite puis enregistrez.

Rendez-vous sur les autres produits et de la même manière, sélectionnez le label que vous avez créé et enregistrez.

### Vous utilisez un écran de production filtré dans votre cuisine ?

Afin que vos produits apparaissent bien sur l'écran en cuisine, il faut ajouter le tag sur la fiche produit.

Dans l'onglet «**Catalogue**», cliquez sur le produit et ajoutez le label que vous avez créé sur le backoffice Innovorder.

## LES OPTIONS

L'option ou l'étape permet de créer des étapes supplémentaires sur un produit (par exemple pour la création d'un sandwich sur-mesure avec le choix des ingrédients) ou une étape dans la confection d'un menu (choix de l'entrée, du plat et du dessert).

Choisissez votre pizza ou flambée : menu MALIN

<input type="radio"/> Chèvre-miel	<input type="radio"/> Forestière	<input type="radio"/> Norvégienne
<input type="radio"/> Champêtre	<input type="radio"/> Cheeze	<input type="radio"/> Courgissime
<input type="radio"/> Crazy burger	2,00 €	<input type="radio"/> Curry folie
<input type="radio"/> Pêcheur		<input type="radio"/> Pimiento
<input type="radio"/> Racing		<input type="radio"/> Reine
<input type="radio"/> Serenade	2,00 €	<input type="radio"/> Suprême
<input type="radio"/> Vegan		

Choisissez votre boisson : menu malin, solo, fraîcheur, 1ere boisson menu duo

<input type="radio"/> 7 up free 33CL	<input type="radio"/> 7 up free 50CL	0,50 €	<input type="radio"/> Badoit 50CL
<input type="radio"/> Badoit pamplemousse 50CL	<input type="radio"/> Borderline cougar 25CL	1,00 €	<input type="radio"/> Borderline nymphette 25CL
<input type="radio"/> Evian 33CL	<input type="radio"/> Evian 50CL		<input type="radio"/> Limonade bio galvainna 35,5CL
<input type="radio"/> Lipton Green Tea 33CL	<input type="radio"/> Lipton Green Tea 50CL	0,50 €	<input type="radio"/> Lipton tea pêche 33CL

ANNULER PRÉCÉDENT SUIVANT TERMINER

### → Étape 1 : Créer les choix

Tout d'abord, il faut créer les produits que vous allez proposer en options.

En mode «**Gérant**», rendez-vous sur l'onglet «**Catalogue**», puis créez les choix, à savoir qu'un choix = un produit (pour la création d'un produit, se référer à la [page 13](#)).

### → Étape 2 : Créer les options

Il faut ensuite créer les options et y ajouter les produits que vous venez juste de créer.

Se rendre sur l'onglet «**Options**» puis cliquez sur le bouton «+» en bas de la page. Renseignez le nom de l'option. Cliquez sur «**Depuis les produits**» ou «**Depuis les groupes**» pour ajouter les produits dans l'option.

Il existe différents paramètres pour compléter vos options :

- Déterminez les quantités minimales et maximales de chaque option, afin de limiter les choix de produits.
- Pour chaque option, vous pouvez définir s'il y a un ou plusieurs choix possibles de produits.
- Ajouter un prix en supplément à chaque choix en cliquant sur le prix et en inscrivant le montant souhaité.

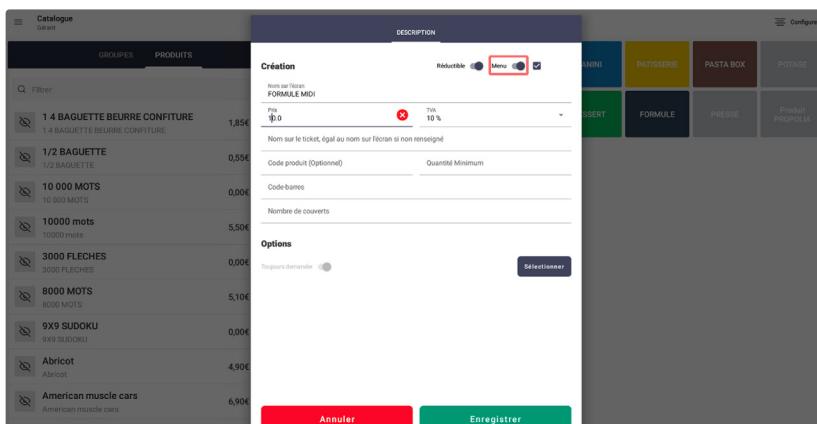
## CRÉER UN MENU

Dans un premier temps, il faut créer tous les produits que vous souhaitez intégrer dans votre menu.

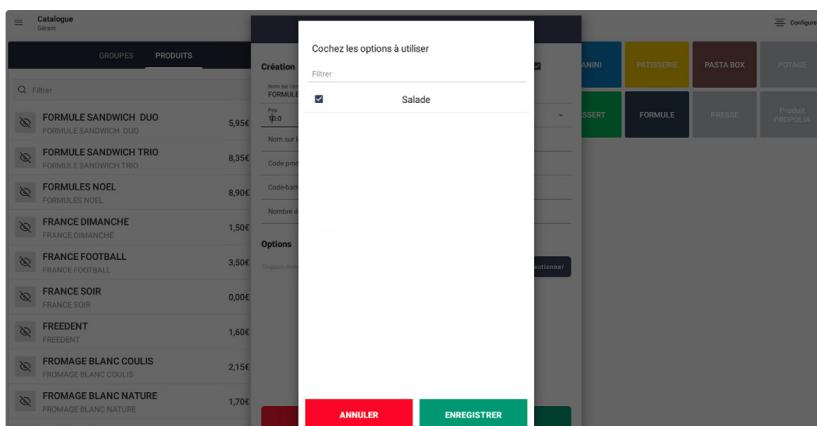
En mode «Gérant», dans l'onglet «Catalogue», créez les produits (se référer à la page 13).

Rendez-vous ensuite dans l'onglet «Options» pour créer les différentes étapes, par exemple choix de l'entrée, choix du plat, etc.) et sélectionner les produits allant dans cette étape. N'oubliez pas d'enregistrer.

Retournez dans l'onglet «Catalogue», créez une touche (un produit) avec l'intitulé du menu sans oublier d'indiquer le prix. Cochez l'option «Menu» en haut de la page.



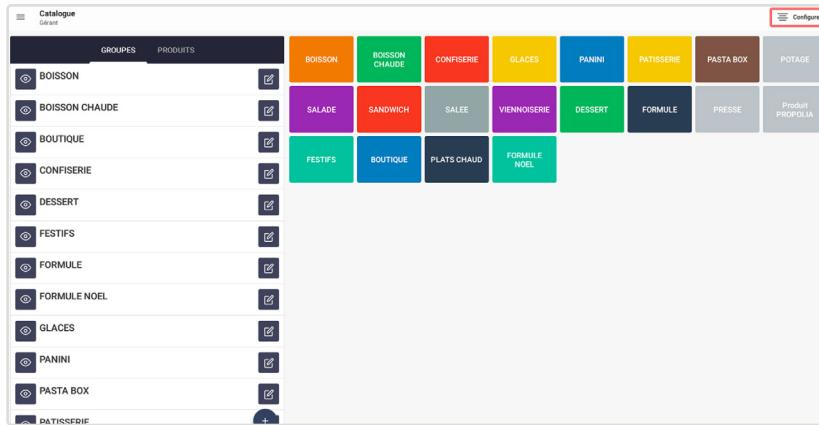
En bas de la page du produit, activez l'option «Toujours demander» et cliquez sur «Sélectionner» pour ajouter les étapes créées précédemment. Enregistrez votre page. Le menu est désormais créé.



## CONFIGURER UN PLAN DE TOUCHES

Paramétrer votre plan de touches afin de le rendre plus lisible.

En mode «Gérant», dans l'onglet «Catalogue», cliquez sur «Configurer» en haut à droite de l'écran.



- Pour modifier les couleurs, cliquez sur les trois petits points situés sur la touche du produit puis cliquez sur la petite palette de peinture et choisissez la couleur.
- Pour déplacer les touches, restez appuyé sur la touche du produit et la déplacer sur l'écran.
- Pour créer des espaces entre les touches, prenez la dernière touche vide et déplacez-la sur l'avant-dernière. Relâchez, la case vide va se créer. Réitérez l'opération pour plus d'espaces vides entre vos touches.

## AJOUTER UNE RÉFÉRENCE PRODUIT UNIQUE (SKU)

Le code SKU (**Stock Keeping Unit**) résumé comme une «référence produit unique» va être retrouvée sur toutes les fiches articles identiques vendus par les différents restaurants d'une enseigne.

Renseigner cette donnée, vous permettra d'extraire les produits vendus sans distinction de canaux ou de retrouver cette information dans «**IO Analytics**».

Pour ajouter un code SKU sur un produit de votre caisse, il suffit de remplir le champ «**Code produit (Optionnel)**» dans la fiche produit de celui-ci que vous retrouverez dans l'onglet «**Catalogue**».

Il est désormais possible de rechercher un code SKU directement dans la prise commande et dans le suivi.

Une fois le code SKU intégré à votre catalogue, nous vous recommandons de restreindre l'édition du catalogue à des rôles de caisse défini. Une modification du code SKU peut induire des incohérences dans vos données analytics.

# 4 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.

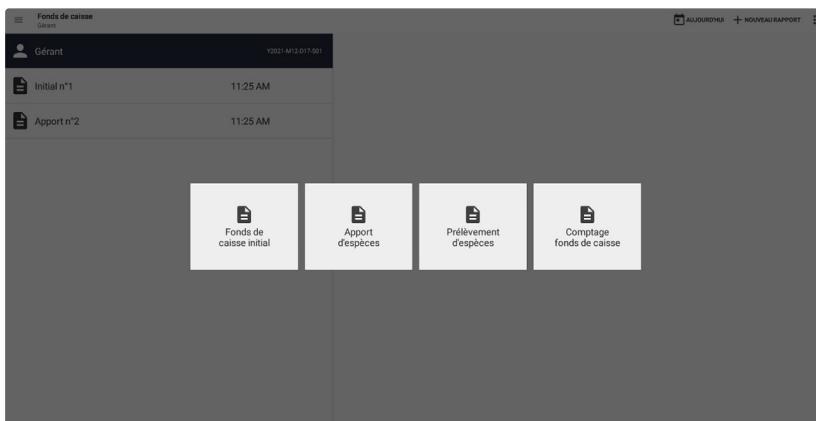
Plusieurs objectifs de faire un fonds de caisse :

→ 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.

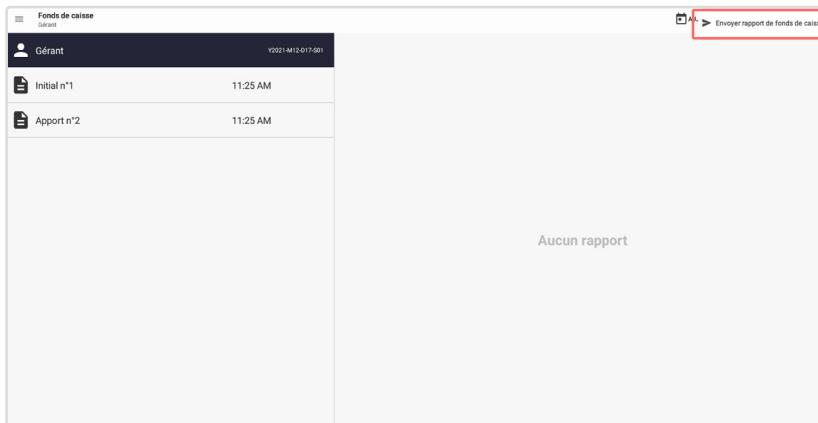
Constaté = total des encaissements par mode de paiement, comptés par le gérant.

## **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 paramétrier 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**".



# Le programme de fidélité et la création de promotions

## 💡 À SAVOIR :

Pour faire profiter à vos clients de la fidélité Innovorder, écrivez à l'adresse suivante : [sales@innovorder.fr](mailto:sales@innovorder.fr)

La fidélité est un module devant être **activé par votre chargé de compte**.

Cette action créée alors un nombre défini de code de cartes de fidélité, que vous pourrez transmettre à vos clients afin qu'ils remplissent leur cagnotte et qu'ils puissent la dépenser en caisse.

## CRÉER UN COMPTE FIDÉLITÉ

À la création de vos cartes de fidélité, le chargé de compte vous joint un site internet permettant à vos clients de lier un numéro de carte à leur adresse e-mail.



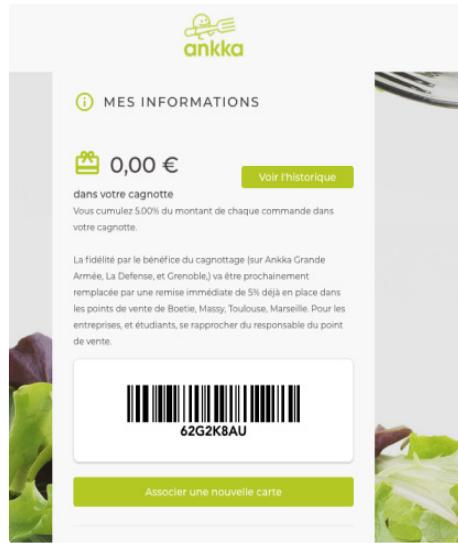
The screenshot shows a landing page for Ankka loyalty cards. At the top, there's a logo with a stylized key and the word 'ankka'. Below it, a text block explains that by using their loyalty card, users can accumulate points (euros) on each visit to their restaurants or online orders. A large button labeled 'Découvrez les avantages de la carte de fidélité' is centered. Below this, three sections are listed: 1. A key icon with the text '5% DE VOTRE NOTE CRÉDITÉ EN AVOIR sur votre carte à chaque passage en caisse'. 2. A card icon with the text 'VOTRE COMPTE FIDÉLITÉ consultable à tout moment sur internet'. 3. A euro symbol icon with the text 'VOTRE SOLDE D'EUROS SAUVEGARDÉ même en cas de perte de votre carte !'. At the bottom, a red button with the text 'J'active ma carte' is visible.

Une fois leur carte activée, vos clients pourront dépenser leur cagnotte dans votre restaurant, ou tous les points de vente affiliés au programme de fidélité.

## RETRouvez sa carte de fidélité et consulter sa cagnotte

Depuis votre site de commande en ligne, vos clients peuvent se connecter en cliquant sur «**Mon compte**».

Depuis l'onglet «**Mes informations**», ils retrouvent toutes les informations de leur compte : leur cagnotte et le code-barres de leur carte de fidélité.



### 💡 À SAVOIR :

Dans le cas où votre client n'a pas encore de compte sur votre commande en ligne, il faut que le client crée une nouvelle commande : votre client ajoute un produit au panier, clique sur «**Commander**», puis s'inscrit sur le site de commande - sans avoir besoin de régler la commande.

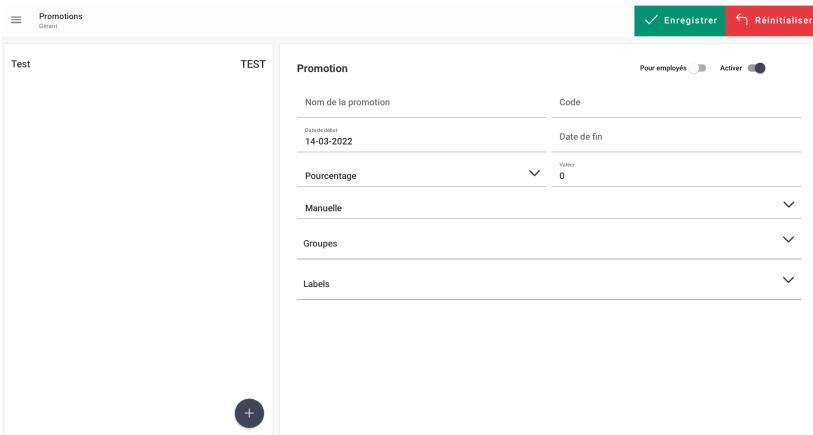
Si le programme de fidélité est une licence à part, la création des codes promotions sont incluses dans la licence de la caisse Innovorder.

Sur votre caisse, proposez des codes promotions applicables sur des produits spécifiques, des groupes de produits ou pour vos employés.

## CRÉER UN CODE PROMO GÉNÉRAL

Depuis le menu de votre caisse, rendez-vous sur l'onglet «**Promotions**» et cliquez sur le signe «**+**» en bas de l'écran.

Renseignez le nom de la promotion, son code, ses dates de début et de fin, sa valeur. Assurez-vous que le bouton «**Activer**» est bien activé, et validez.



### 💡 À SAVOIR :

Par défaut, la valeur est en pourcentage. Le code promo en valeur € est disponible sur les versions de caisse les plus récentes. Il faut que vous contactiez le support Innovorder pour activer cette possibilité.

## CRÉER UN CODE PROMO POUR VOS EMPLOYÉS

Pour créer un code promo uniquement utilisable par vos employés, suivez les étapes expliquées ci-dessus, puis activer le bouton «**Pour employés**».

Lorsque vous utiliserez le code promo, la caisse vous demandera de l'associer à un profil enregistré sur la caisse.

## CRÉER UN CODE PROMO APPLICABLE À CERTAINS GROUPES DE PRODUITS

Suivre les étapes ci-dessus pour créer un code promo.

Dans le champ «**Groupes**», renseignez les groupes de produits concernés par la promotion. Lors d'une commande et de l'application de ce code promo, seuls les produits faisant partie du groupe seront impactés (voir la partie «**Créer un groupe**» à la [page 13](#) du guide).

## CRÉER UN CODE PROMO APPLICABLE À DES PRODUITS SPÉCIFIQUES

Suivre les étapes ci-dessus pour créer un code promo.

Dans le champ «**Labels**», sélectionnez les labels concernés par la promotion et enregistrez. Ces labels doivent être au préalable créés sur les fiches de vos produits (voir la partie «**Ajouter un label à un produit**» à la [de ce guide](#)).

Lors de l'application du code promo sur une commande, vous verrez alors apparaître le code promo disponible. Sa réduction ne s'appliquera que sur le produit avec le label concerné.

# Créer une commande, encaisser et actions annexes

## CRÉER UNE COMMANDE ET LA MODIFIER

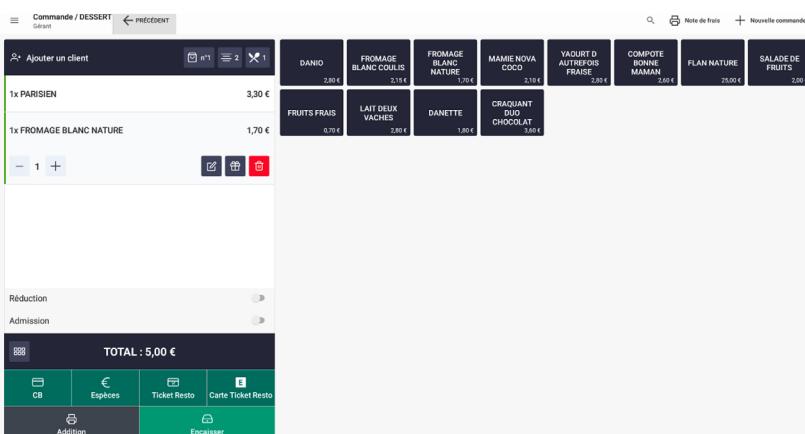
Vous avez deux manières de créer une commande : soit dans l'onglet «**Commande**» ou dans l'onglet «**Suivi de commande**», cliquez en haut à droite de l'écran « **+ Nouvelle commande** ».

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.

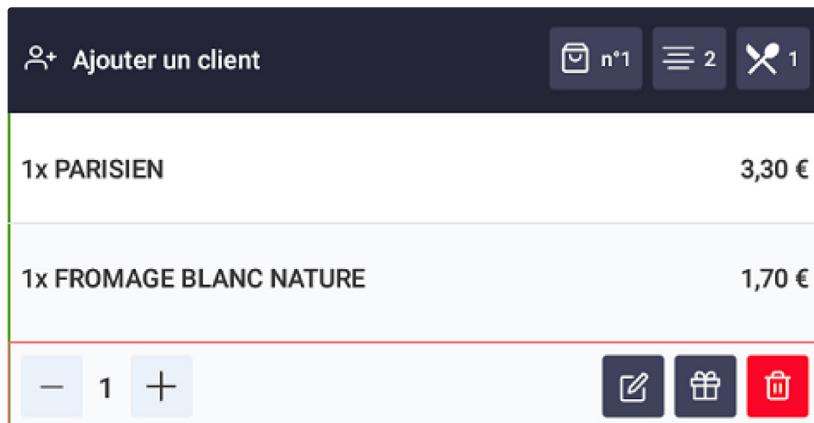


Lors d'une prise de commande, vous disposerez de trois indicateurs :



- 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 :



1x PARISIEN 3,30 €

1x FROMAGE BLANC NATURE 1,70 €

- 1 +

edit gift delete

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

Certaines actions peuvent être désactivées via les rôles de caisse.

#### À SAVOIR :

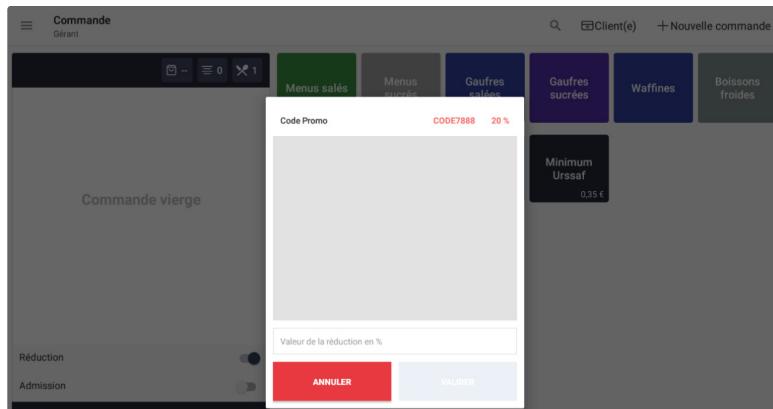
Si la commande a été validée et que vous souhaitez annuler un produit, vous pouvez supprimer le produit avec la corbeille rouge. En mode «**Gérant**», si vous appuyez sur le prix du produit, vous pouvez changer sa valeur.

## APPLIQUER UN CODE PROMO

Retrouvez toutes les informations concernant la création des codes promotionnels dans la partie «**Fidélité et codes promo**» dans ce guide à la [page 22](#).

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.

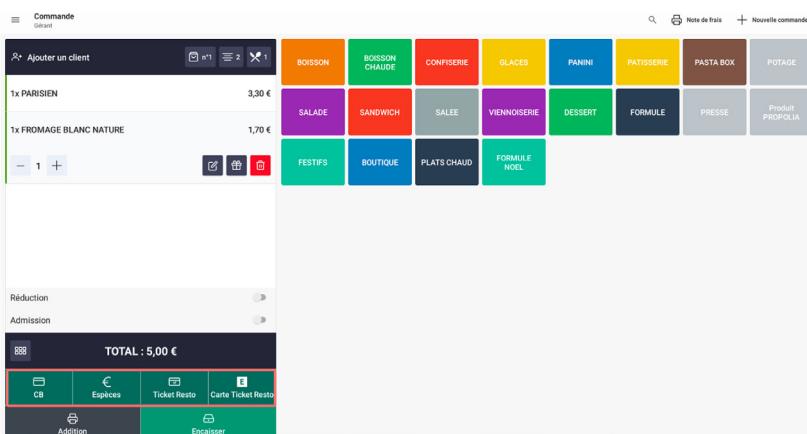
## → 2. En appliquant une réduction en pourcentage manuellement

Si votre pourcentage de promotion n'est pas enregistré dans l'onglet «**Promotions**» 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.

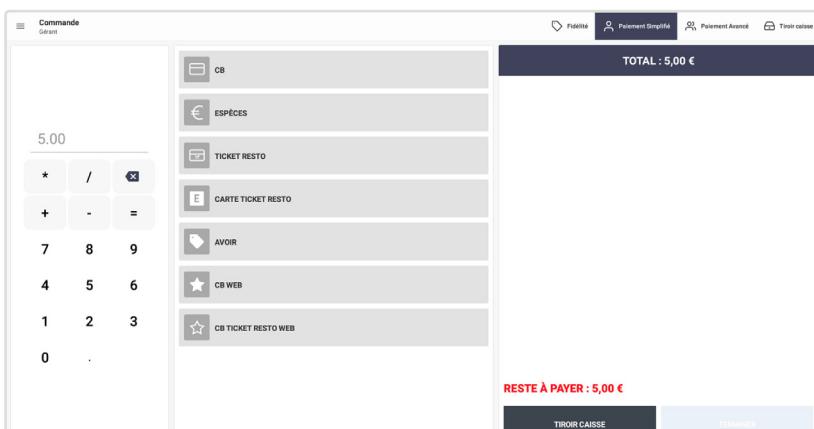
## ENCAISSEUR UNE COMMANDE

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

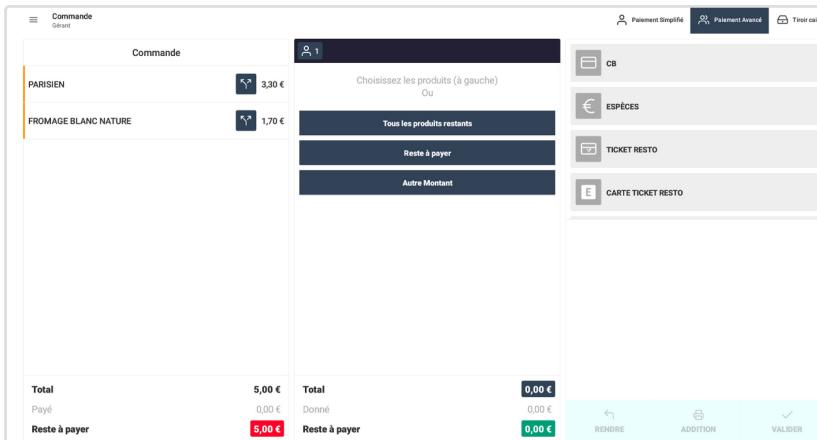


Ces touches d'encaissement rapide vous permettront d'encaisser la totalité du montant de la commande sans manipulation supplémentaire.

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.

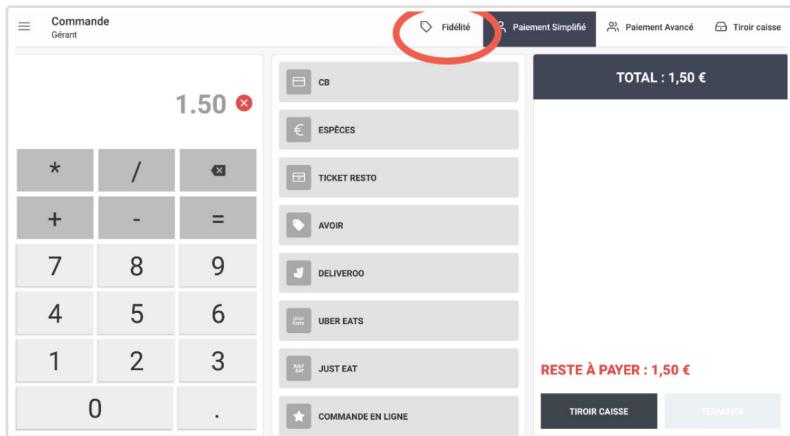
Le ticket s'imprime automatiquement par la suite.

## PRENDRE EN CHARGE UN CLIENT FIDÉLISÉ

Uniquement valable si vous disposez du programme de fidélité Innovorder. Ne pas en tenir compte si vous êtes associé au programme de fidélité **Spilio**.

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

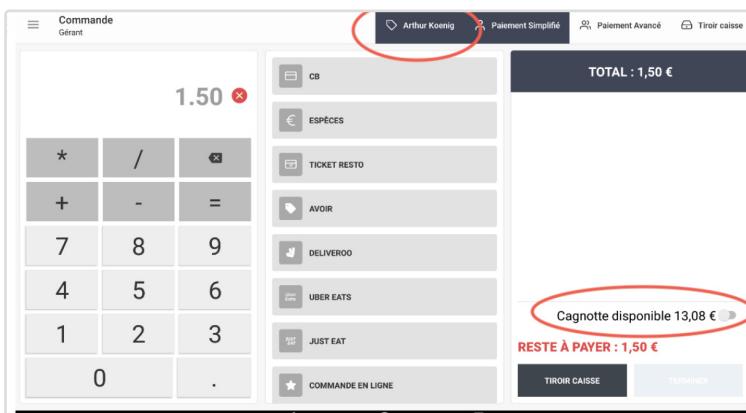
Si oui, en fin de commande, cliquez sur «**Encaisser**» et ensuite sur «**Fidélité**» puis scannez la carte du client sur la douchette.



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



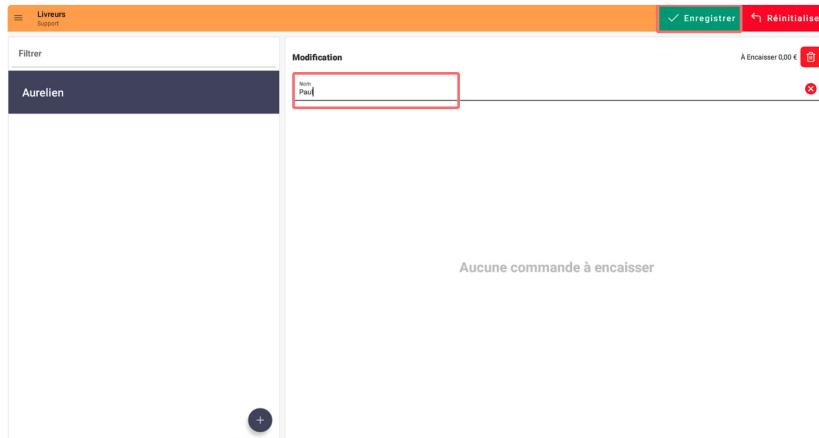
Une fois le client reconnu, demandez-lui s'il souhaite utiliser sa cagnotte (s'il a un crédit disponible). Le client peut utiliser la totalité de sa cagnotte ou ne pas l'utiliser.



Selectionnez 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**».



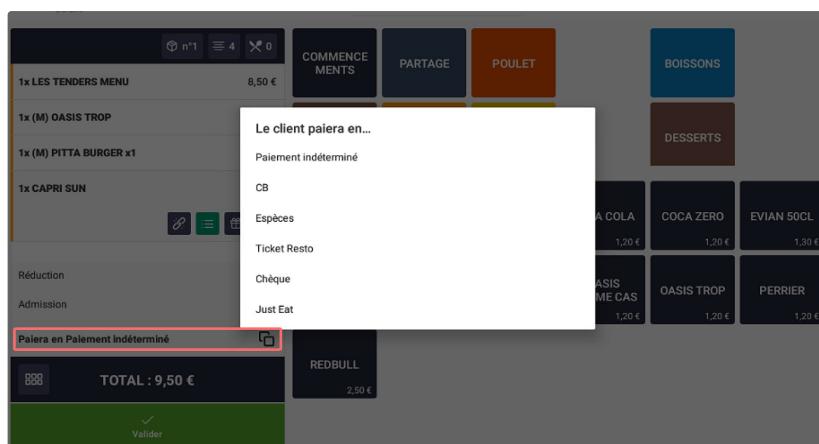
Lors de la prise de commande, choisissez l'option «**En livraison**».

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.

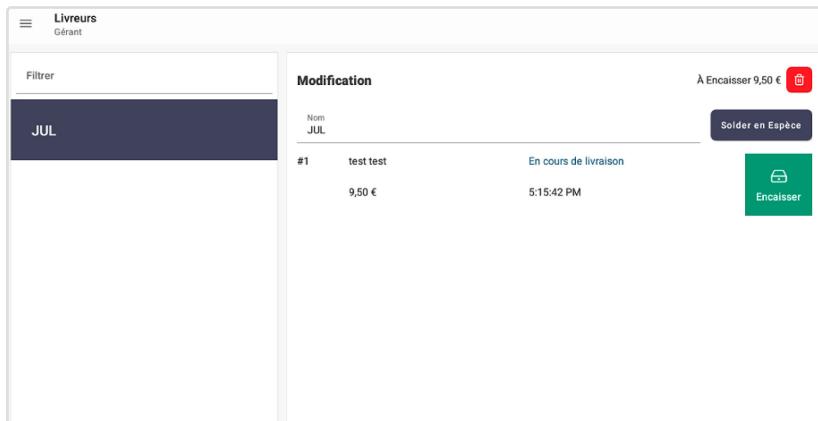
Tapez la commande du client et cliquez sur «**Paiera en Paiement indéterminé**», une fenêtre s'affiche et vous pourrez choisir le moyen de paiement.



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.



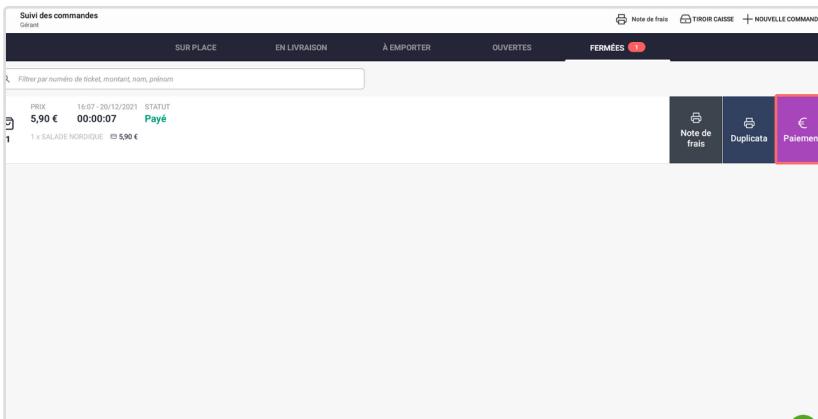
Lorsque vous récupérez le paiement de la commande, dans l'onglet «**Li-vreurs**» cliquez sur «**Encaisser**», vous devez cliquer de nouveau sur le moyen de paiement choisi, la commande est maintenant clôturée.



## CHANGER LE MOYEN DE PAIEMENT

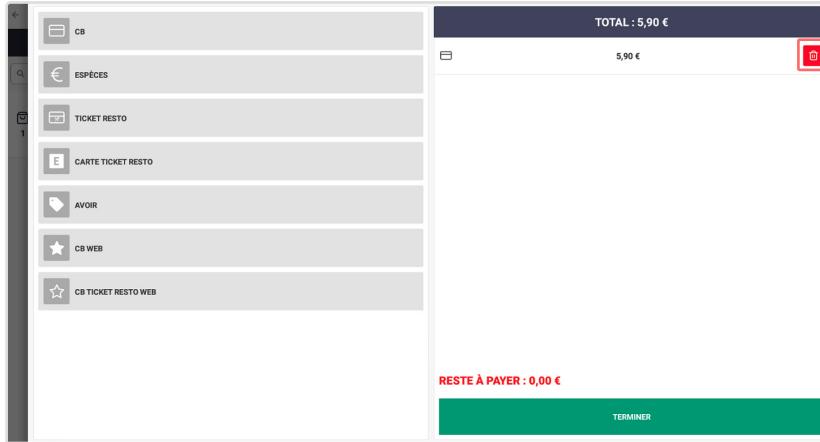
Si vous avez encaissé une commande et choisi le mauvais moyen de paiement, vous pouvez soit le modifier, soit annuler la commande.

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. Vous ne pourrez pas saisir un montant supérieur à la valeur de la commande. Une commande est inaltérable une fois l'encaissement réalisé.

## SUIVRE OU RECHERCHER UNE COMMANDE

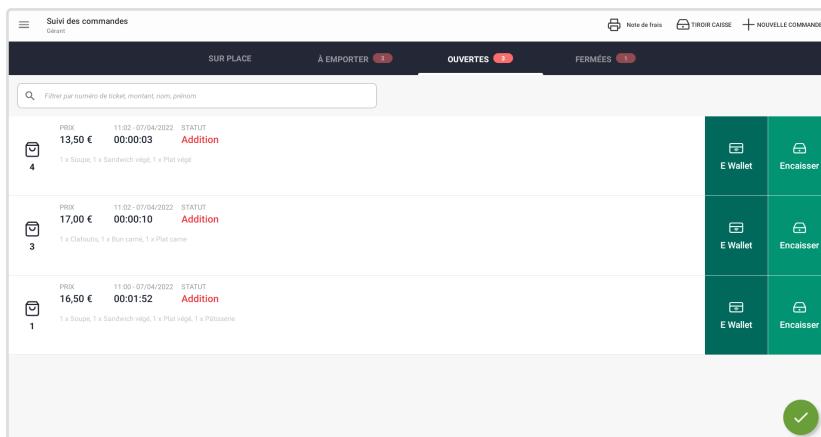
Pour accéder aux commandes ouvertes et fermées (c'est à dire encaissées) du jour, rendez-vous dans l'onglet **«Suivi des commandes»**.

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.

Selectionnez 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»**.

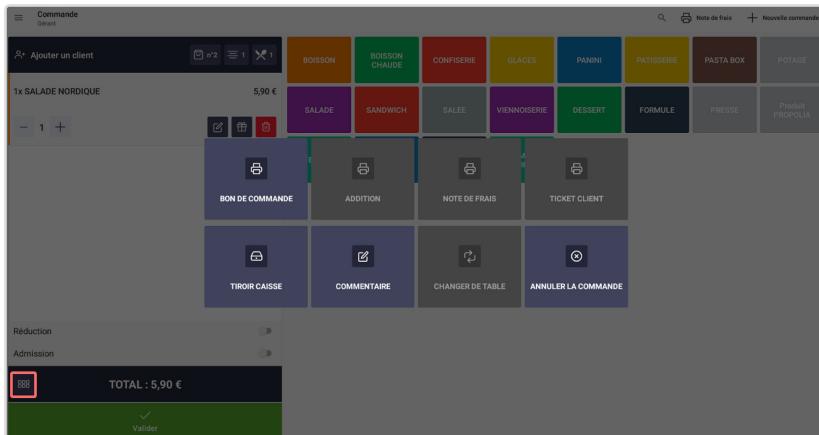
Si jamais un client souhaite une deuxième impression de son ticket de caisse, vous pouvez imprimer un duplicata en cliquant sur le bouton **«Duplicata»**.



TICKET	PRIX	DATE	HEURE	STATUT
4	13,50 €	11/02/2022	00:00:03	Addition
3	17,00 €	11/02/2022	00:00:10	Addition
1	16,50 €	11/02/2022	00:01:52	Addition

## 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.

# Clôturer son service et contrôler les modes de paiement

Une fois, votre service terminé, vérifiez dans l'onglet «**Suivi des commandes**» que vous n'avez pas de commandes ouvertes, mais bien seulement des commandes fermées.

Depuis l'onglet «**Rapports**», les lignes en orange signifient que certaines commandes ne sont pas clôturées. Elles doivent alors être encaissées ou annulées. Si cela n'est pas fait, il sera alors impossible de clôturer la journée.

## À SAVOIR :

Les lignes en gris indiquent les commandes annulées.

Pour rappel il est possible de clôturer la journée sans afficher le chiffre d'affaires et les ventes.

Rapports Gérant																		
Etat	Heure	N°	Caisse	# Commande	Nombre d'articles	Ouverts	Total TTC	Argent perçu	TVA	Chiffre d'affaires	Avoir déris	Espèces	Carte bancaire	Ticket restaurant	E-Wallet	Chèque	Avoir utilisée	Virement bancaire
OK	16:07	1	Gérant	E	1	1	5,90 €	5,90 €	0,31 €	5,90 €	0,00 €	0,00 €	5,90 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	
OK	16:20	2	Gérant	E	1	1	5,90 €	5,90 €	0,31 €	5,90 €	0,00 €	0,00 €	5,90 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	
OK	16:27	3	Gérant	E	1	1	1,85 €	1,85 €	0,10 €	1,85 €	0,00 €	0,00 €	1,85 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	
OK	16:28	4	Gérant	E	1	1	2,05 €	0,00 €	0,11 €	2,05 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	
+ Informations																		
		3	3	9,80 €	7,78 €	0,02 €	9,80 €	0,00 €	0,00 €	7,75 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	

Ne jamais clôturer sa caisse avant d'avoir contrôlé les modes de paiement. Rendez-vous sur l'onglet «Rapports» et appuyez sur l'icône «Imprimante» pour sortir le ticket Z de la journée.

En plus de votre ticket Z de caisse, imprimez la liste des paiements CB depuis votre TPE.

Allez sur votre TPE et cliquez sur le bouton «Raccourcis» puis «Totaux à transmettre». Un ticket sortira avec les paiements par carte bancaire («CB EMV») et les paiements sans contact («CB CLESS»). Si vous les acceptez, le détail comprendra également les Cartes Tickets restaurants, Amex, etc.

Vous aurez alors 2 tickets à disposition :

- Ticket Z de caisse
- Ticket TPE

Il faut maintenant vérifier que tous les montants sont cohérents :

- Calculez la somme des cartes bancaires du ticket du TPE pour obtenir le montant total des transactions par CB.
- Dans un second temps, faites la somme des lignes CB sur le ticket Z.
- Enfin, comparez les deux montants cumulés CB. S'ils sont identiques, votre caisse est valide.

Répétez cette opération avec les différents moyens de paiement : pour les espèces, le montant présent dans votre tiroir-caisse doit être égal à celui des paiements espèces du ticket Z. Il en va de même pour les tickets restaurant, les chèques, etc.

Une fois que toutes les commandes sont régularisées et contrôlées, vous pouvez clôturer votre journée. Rendez-vous dans l'onglet «Rapports» et cliquez sur le cadenas rouge. Ce cadenas peut-être :



Le rapport n'est pas encore clôturé, mais vous pouvez le faire en cliquant dessus. La clôture ne bloque pas l'encaissement de nouveaux clients.



Les commandes et la clôture de caisse ont été correctement effectuées.



Le rapport est clôturé, mais une commande a été ré-ouverte.

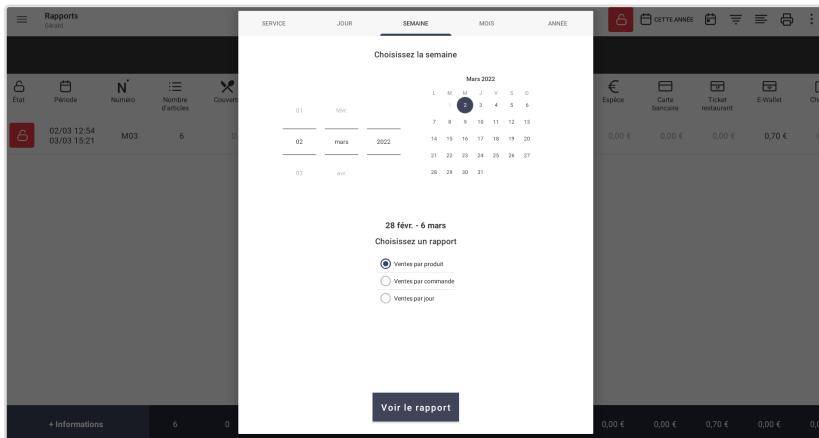
 **À SAVOIR :**

Une fois les commandes clôturées, elles ne peuvent plus être modifiées et annulées.

## CONSULTER LES RAPPORTS

Dans l'onglet «Rapports», vous pouvez consulter les ventes de votre restaurant avec plusieurs paramètres.

Il est possible de consulter les ventes sur un jour, une semaine, un mois ou une année et de choisir entre plusieurs rapports : ventes par produit, par commande ou par jour.



# 8 Les rapports et la sauvegarde de vos données

Si tous vos montants sont exacts, allez dans l'onglet «**Rapports**» et cliquez sur le cadenas rouge pour clôturer définitivement le service. Cela va générer une sauvegarde de votre base de données et de vos archives sur les serveurs de votre logiciel de caisse Innovorder.

Vous recevrez une notification sur votre caisse afin de vous indiquer que les données ont été synchronisées avec succès.

Vous pouvez imprimer un rapport provisoire si vous n'avez pas clôturé le service et un rapport définitif après la clôture de celui-ci. Vous pouvez également filtrer vos rapports par date, par numéro de commande ou encore par date de création.

## 💡 À SAVOIR :

Veillez à garder votre caisse connectée à Internet pendant toute l'heure qui suit la clôture de caisse. Une déconnexion d'Internet ou la mise hors tension de la caisse après une clôture risquerait de bloquer l'archivage des données.

# 9 Mise à jour et autres paramètres

## MISE À JOUR DE LA CAISSE

Votre logiciel de caisse sera plusieurs fois mis à jour au cours de l'année pour vous permettre de bénéficier de nos dernières nouveautés.

Vous serez dans la majorité des cas averti des changements par votre chef de projet.

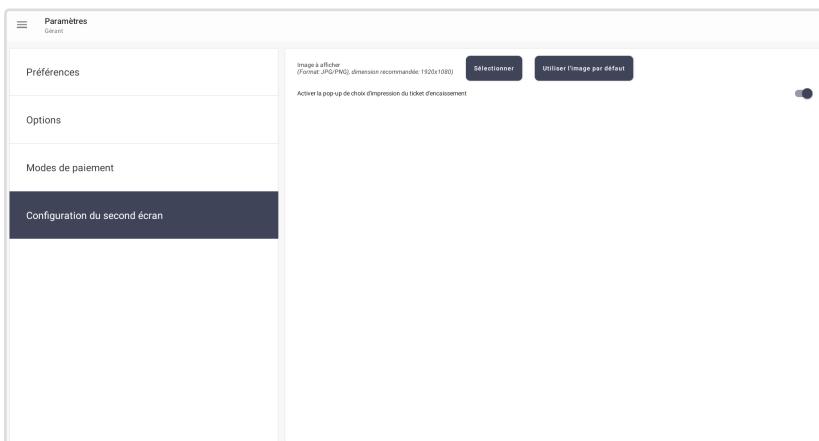
## MODIFIER LE VISUEL DE L'AFFICHEUR CLIENT

Pour mettre à jour le visuel de veille de la caisse, rendez-vous dans l'onglet «**Paramètres**» puis sur «**Configuration du second écran**». Importez l'image souhaitée par clé USB ou par mail et sélectionnez-la pour qu'elle s'affiche sur le second écran.

## CHOIX DE L'IMPRESSION DU TICKET

Pour mettre à jour le visuel de veille de la caisse double écran, rendez-vous dans l'onglet «**Paramètres**» puis sur «**Configuration du second écran**».

Activer le paramètre «



## RAPPELS

# Pour s'assurer que tout est acquis

Est-ce que toutes les opérations suivantes sont maintenant connues par le gérant ? 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 créer un menu et des options sur ma caisse.
- Je sais configurer mon plan de touches.
- Je sais créer 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.
- Je sais trouver mon rapport des commandes de la journée.
- Je sais contrôler les modes de paiement
- Je sais clôturer mon service.

## SUPPORTS ET RESSOURCES

### RESSOURCES INNOVORDER

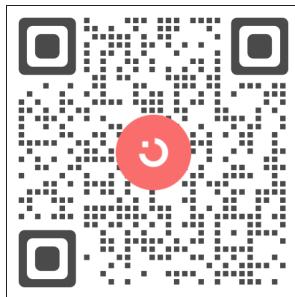
Innovorder met à votre disposition un ensemble de documents accessibles en ligne pour permettre aux équipes de gagner en autonomie sur la gestion des commandes.

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



 innovorder