



Communiqué de presse

Cergy, le 7 septembre 2009

CORA choisit la solution d'encaissement Torex pour équiper ses 59 hypermarchés en France

*Torex équipait déjà les 57 cafétérias du Groupe. Pour Cora, il s'agit d'un véritable projet d'entreprise dans lequel l'enseigne et l'éditeur se sont énormément investis.
L'objectif du projet : un encaissement rapide et fiable pour une productivité optimale.*



Cora : sa situation et ses objectifs

Composé de 22 000 collaborateurs, le Groupe Cora appartient au Groupe Louis Delhaize et comporte 59 hypermarchés pour près de 2800 caisses (en moyenne 45 caisses par point de vente, le plus important atteignant 85 caisses). L'organisation de Cora est déclinée en files métiers, chaque file étant responsable d'une activité transversale.

En 2006, pour mieux se différencier de la concurrence, Cora décide de renouveler son logiciel d'encaissement en front office, jugé trop vétuste (sous DOS), ainsi que l'ensemble de son matériel (écrans, viseurs, unités centrales, etc.).

A cette époque, les systèmes d'encaissement et d'animation commerciale utilisés par Cora sont intégrés, mais leurs rythmes d'évolution différents posent de véritables problèmes.

En parallèle, Cora souhaite s'équiper d'une nouvelle solution d'animation commerciale propriétaire, dissociée du système d'encaissement, afin de pouvoir faire évoluer chacun d'entre eux facilement.

Le système en place ne pouvant plus évoluer, ni être modifié, la seule alternative pour Cora est de le changer entièrement.

Cora se met alors en quête d'un nouveau système d'encaissement, déconnecté de l'animation commerciale, rapide et fiable. Le but est d'atteindre le niveau « zéro panne » et un degré élevé de productivité.

Pour le groupe, ce système doit également assurer un passage en caisse plus fluide pour le client, et ce, même en cas de perturbation à un quelconque moment du processus d'encaissement.

L'objectif final de Cora est d'atteindre un excellent niveau d'optimisation et de valorisation de l'acte d'encaissement pour le client.

Les différentes étapes du projet

Cora lance un appel d'offres en janvier 2006 et reçoit les dossiers de plusieurs constructeurs et éditeurs.

En mars 2006, Cora opte pour des projets prototypes (laboratoires) sur 6 mois, ce qui est relativement rare dans le secteur de la grande distribution.

En mai 2006, la solution OSCAR de Torex (qui équipe déjà 57 cafétérias Cora) est présentée devant la direction Cora Hypermarchés.

La gestion du projet se fait dans un réel partenariat à 3 : les intervenants métier représentés par la file encaissement, la DSI Cora et l'éditeur Torex, ce qui assure d'office une meilleure cohésion et une très forte proximité des équipes.

En septembre 2006, deux éditeurs, parmi lesquels Torex, sont retenus. Les deux solutions sont alors déployées pour un mini-pilote (3 caisses équipées) dans deux magasins de la marque en avril et mai 2007.

Au fil des tests, les anomalies sont corrigées et en septembre 2007, toutes les caisses des 2 magasins sont équipées. Entre avril et novembre, des modifications sont apportées à l'application Torex afin de « coller » parfaitement aux attentes métiers de Cora.

C'est en novembre 2007 que Cora annonce la signature officielle avec Torex sur l'ensemble de ses 59 hypermarchés (soit au total : 2746 caisses, dont 110 en self check out/CLS).

Le déploiement va alors durer un an. Un premier hypermarché à Ste Marie aux Chènes, près de Metz, est équipé avant les fêtes de fin d'année de 2007. Puis la phase industrielle de migration se poursuit ensuite de mars à octobre 2008 au rythme de 2 à 3 magasins par semaine, un rythme rapide auquel les équipes Torex et Cora ont su faire face. Dans le même temps, la bascule des flux se fait de l'ancien système vers le système Torex.

Le dernier déploiement a lieu le 27 octobre 2008, avec une fin du déploiement fidélité et animation commerciale à la mi-novembre 2008.

Torex sélectionné sur 2 critères

Cora a choisi Torex malgré l'absence, au départ, d'une hotline dédiée au niveau France (celle-ci a été mise en place depuis) et d'un manque de références clients en hypermarchés.

Mais l'aspect humain et le relationnel ont joué en faveur de Torex. En effet, les équipes Torex se sont révélées compétentes, disponibles et réactives. Elles ont toujours été à l'écoute des besoins et des interrogations de Cora. L'enseigne et l'éditeur avaient une volonté commune de construire dans la durée. Et les équipes Cora ont perçu chez Torex un véritable intérêt et un fort ressenti métier et une volonté d'apporter des réponses concrètes et simples aux besoins exprimés.

L'outil proposé par Torex a été l'autre critère de choix. La solution Torex a été perçue comme un outil fiable et performant qui permet de scanner rapidement les articles et permettait, à travers une architecture native, l'externalisation de l'outil d'animation commerciale.



Intuitif et simple d'utilisation, il n'a pas nécessité la mise en place de formations longues et complexes. Les 6000 hôtesse de caisse ont été formées très rapidement. Seulement 10 à 20 minutes de formation ont suffi en fonction de l'expérience de l'hôtesse.

La migration vers le système d'encaissement Torex

Tous favorables au changement, les managers de caisse ont beaucoup aidé Torex. Cora a choisi d'utiliser des écrans tactiles, et de compléter avec des applications client plus interactives.

La solution retenue par Cora est interfacée sous Windows WePOS (XP réduit), avec des caisses HP. La solution Torex n'a besoin que de faibles ressources machine : il n'est pas nécessaire pour Cora de s'équiper d'unités centrales surdimensionnées.

Lors du déploiement, Torex a dû définir et tenir des plannings très serrés de paramétrage et de mise en conformité si nécessaire, du retrait de l'ancien système, de mise en œuvre physique, des formations (hôtesse, managers de caisse, supervision).

Un bilan positif

La collaboration et l'entente entre les équipes Cora et Torex ont permis le succès de ce projet ambitieux. Tous, magasins, services concernés, équipes Torex, se sont impliqués dans le projet, et c'est ce qui a permis de le mener à bien.

L'éditeur a su respecter le planning annoncé, tout en faisant preuve de souplesse et en s'adaptant aux contraintes de chaque magasin. La solution a été rapidement déployée dans chaque enseigne (déploiement physique en 2 jours) et le matériel vétuste retiré correctement et sans perturber le travail des hôtesse de caisse ainsi que l'activité des magasins.

Les ouvertures de magasin se sont aussi toujours déroulées dans de bonnes conditions, malgré le risque potentiel de difficultés.

Les hôtesse apprécient, quant à elle, la facilité de prise en main, la modernité et les nouvelles fonctionnalités de la solution. Surtout, elles se sentent valorisées dans l'exercice de leur métier. Passer du mode clavier au mode écran est vraiment plus ludique et rend le travail plus agréable.

Pour les clients, les avantages sont aussi au rendez-vous. Ils bénéficient d'un **ticket de caisse plus compréhensible** (tris, totaux, communication plus facile sur le ticket), et d'un **passage en caisse plus rapide** (au niveau du scan, de l'édition du ticket ou du passage monétique, notamment avec les cartes de fidélité et bancaires plus rapides).

Il s'agit aussi d'un véritable effet de modernité pour l'enseigne, dotée désormais d'un outil avec écran tactile et de nouvelles fonctionnalités comme l'activation de la carte téléphonique depuis le système de caisse, ou la récente mise en place d'une carte cadeau Cora pour la Fête des Mères avec activation *via* le système de caisse/monétique, ergonomie du ticket de caisse...

D'autres évolutions sont encore à suivre...

A propos de Torex – www.torex.com

Depuis maintenant plus de 20 ans, Torex travaille étroitement avec les enseignes de distribution, de restauration, de pétrole et de commerce de proximité les plus innovantes au monde, pour séduire, convaincre et fidéliser leur client. Plus de 7 000 clients aux quatre coins du globe s'appuient sur nos solutions

commerciales et technologiques sans égales et sur notre expertise métier pour identifier, définir et fournir une expérience plus personnelle et plus qualitative à leurs clients, ainsi que pour optimiser leur rentabilité, accroître le ROI et acquérir un avantage concurrentiel. Le catalogue élargi de logiciels et de services couvre le périmètre global de l'informatique point de vente (Front office, Back office, Fidélité, Gestion des fraudes, Allocation des Ressources, Merchandising, Gestion des stocks, etc.) et propose une expertise et des ressources pour maintenir un haut niveau de services en Europe : consultance technique et métier, gestion de projet, développement, déploiement, intégration, support logiciel et matériel, Hot-line et maintenance.

Contacts presse

Laurent Nyary – Florine Lainé