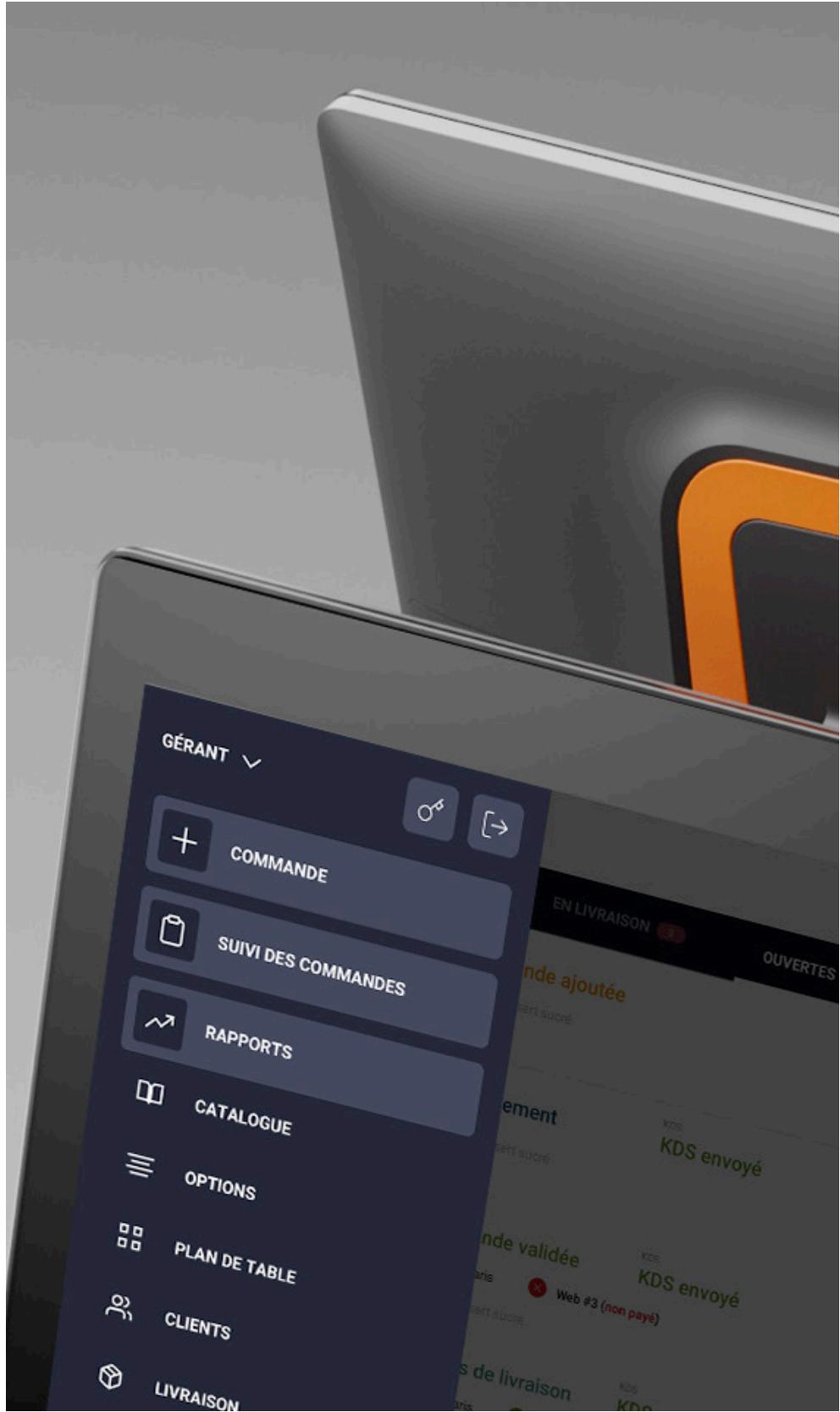


Guide de Formation

Gérant

LA CAISSE INNOVORDER





Sommaire

INTRODUCTION	4
COMMENT DÉMARRER MA CAISSE	5
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
PRÉSENTATION DES ONGLETS	11
LE PLAN DE TOUCHES	12
Créer un groupe	12
Créer un produit	12
Ajouter un label à un produit	13
Les options	14
Créer un menu	15
Configurer un plan de touches	16
Ajouter un code SKU à un produit	16
CRÉER UNE COMMANDE, ENCAISSER	17
Identifier un convive	17
Créer une commande et la modifier	18
Encaisser une commande	20
Suivre ou rechercher une commande	22
Options d'une commande	23
Annuler une commande et le ticket d'annulation	23
GESTION DES BADGES	24
Associer un badge	24
Recharger un badge	24
Rembourser un convive sur son badge	25
Annuler un rechargement e-wallet avec le remboursement	26
Éditer un rapport e-wallet	26
LE RETOUR RAMPE	27
Le déclenchement automatique	27
Déclencher les règles de gestion manuellement	28
Configurer un badge générique	28
CLÔTURER SON SERVICE	29
LES RAPPORT	31
MISE À JOUR	32
RAPPELS	33
RESSOURCES INNOVORDER	34

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.

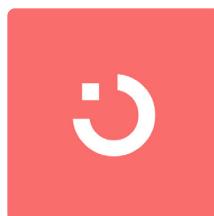
Elle réceptionne les commandes de tous vos canaux pour assurer leur envoi en production, tout en gardant le lien avec votre flotte de périphériques : bipeurs, douchette, imprimantes, monnayeur, TPE, tiroir caisse et bien d'autres encore.

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».



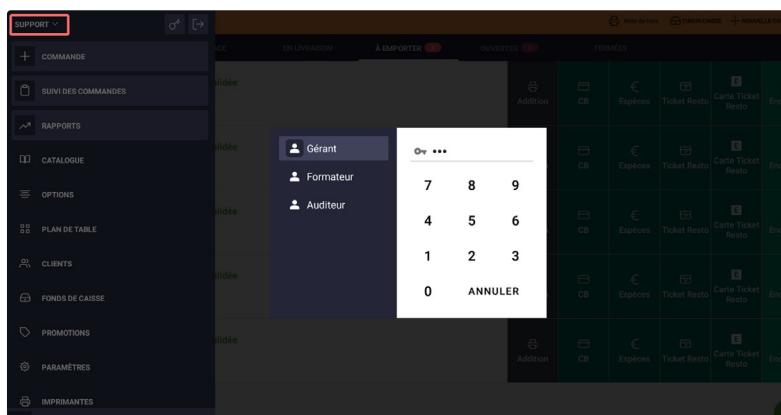
La Caisse Tactile

💡 À SAVOIR :

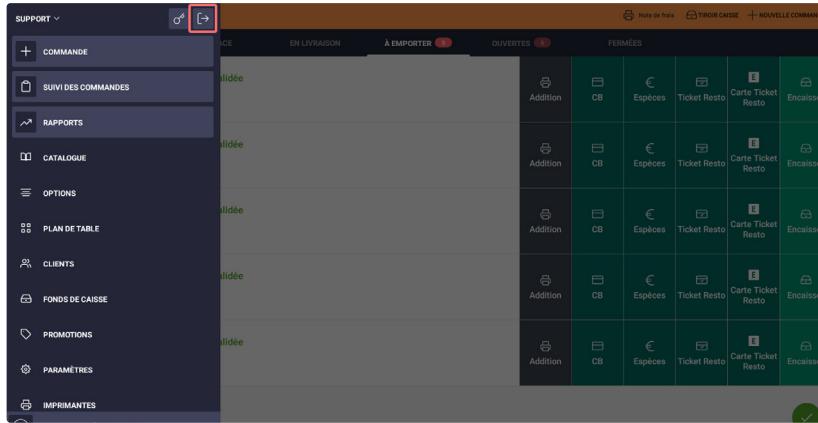
Vous devez attendre que l'application soit complètement chargée avant de passer à l'étape suivante, une pastille verte vous l'indique en bas de droite de l'écran.

SE CONNECTER EN TANT QUE «GÉRANT»

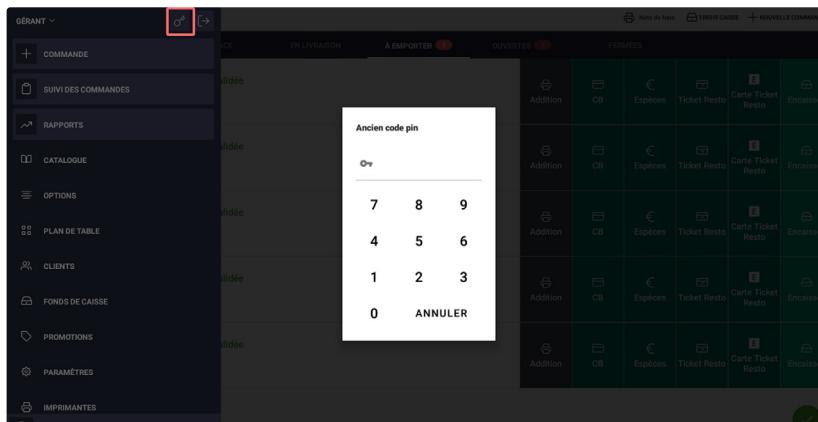
Le compte «**Gérant**» vous permet d'avoir accès à tous les onglets de la caisse. Authentifiez-vous avec le compte «**Gérant**» ou le compte créé pour vous. Le mot de passe par défaut est : **0000**. Ce mot de passe doit être modifié, se référer à la [page 6](#) du document.



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.

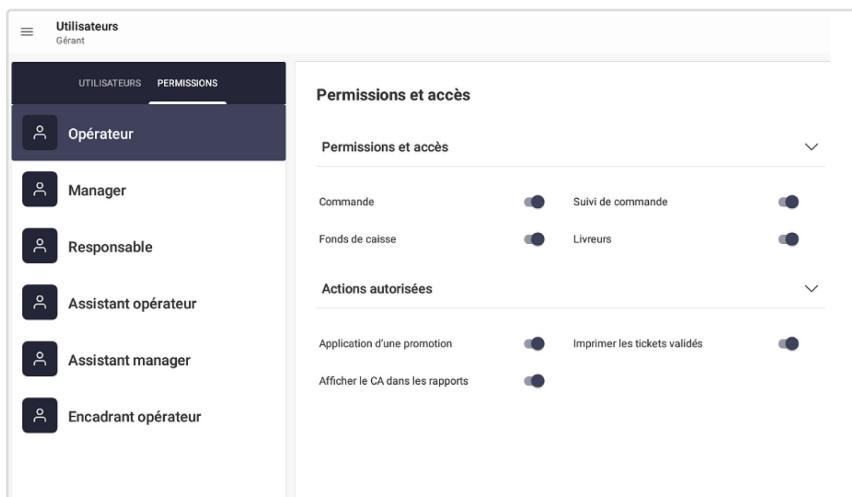
CRÉER UN UTILISATEUR ET LES DIFFÉRENTS RÔLES DE CAISSE

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.



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
ACCÈS AUX ÉCRANS						
Commande	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Suivi des commandes	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Rapports	✓	✓	✓	✗	✗	✓
E-wallet	✗	✗	✓	✗	✗	✗
Catalogue	✓	✓	✓	✗	✗	✓
Options	✓	✓	✓	✗	✗	✓
Plan de table	✓	✗	✗	✗	✗	✓
Clients	✓	✗	✗	✗	✗	✓
Fonds de caisse	✓	✗	✗	✓	✗	✓
Promotions	✓	✗	✗	✗	✗	✗
Paramètres	✓	✗	✗	✗	✗	✗
Imprimantes	✓	✓	✓	✗	✗	✓
Tickets	✓	✗	✗	✗	✗	✗
ACTIONS AUTORISÉES						
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	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Associer un badge	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Rembourser un convive	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Rechercher un convive manuellement	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Rembourser avec plusieurs moyens de paiement	✓	✓	✓	✓	✓	✓

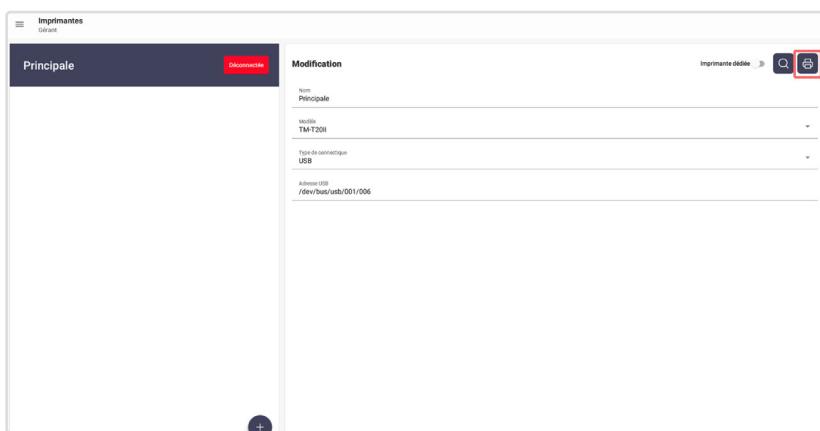
VÉRIFIER L'ÉTAT DE L'IMPRIMANTE

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.

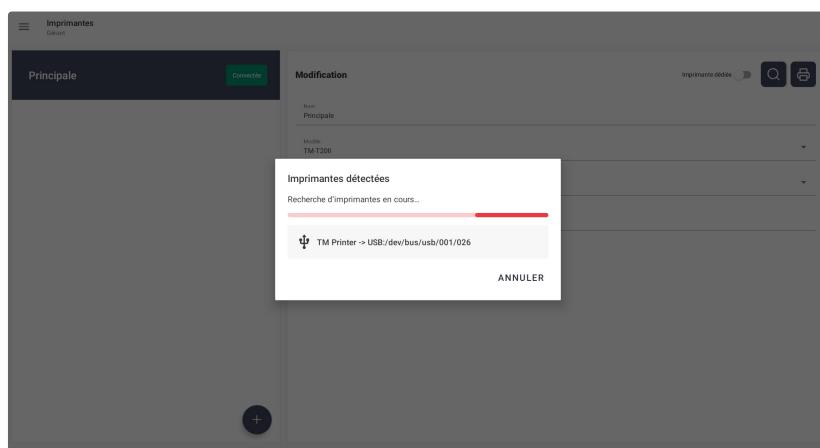
Un ticket va sortir avec toutes les informations de celle-ci. Vérifiez si votre imprimante est connecté en **bluetooth**, en **USB** ou en **ethernet**. Pour modifier ce paramètre, contactez le support Innovorder.

Pour accéder aux imprimantes, rendez-vous dans le menu latéral et cliquez sur «**Imprimantes**». Une fois dans l'onglet, cliquez sur l'icône «**Imprimante**» pour effectuer un test d'impression.



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.

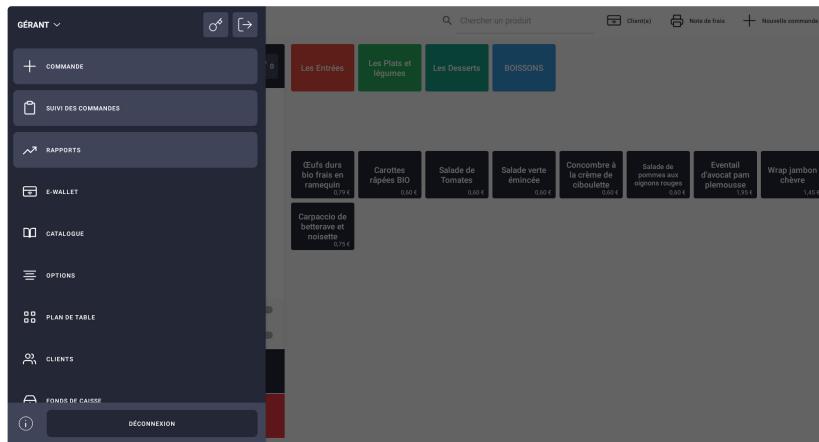
L'adresse à sélectionner commence par «**TM Printer USB**» si c'est une imprimante USB.



FORMATION CAISSE

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, commande en ligne.
- **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.
- **E-Wallet** : gestion des comptes et des badges des convives
- **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.
- **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**».

FORMATION CAISSE

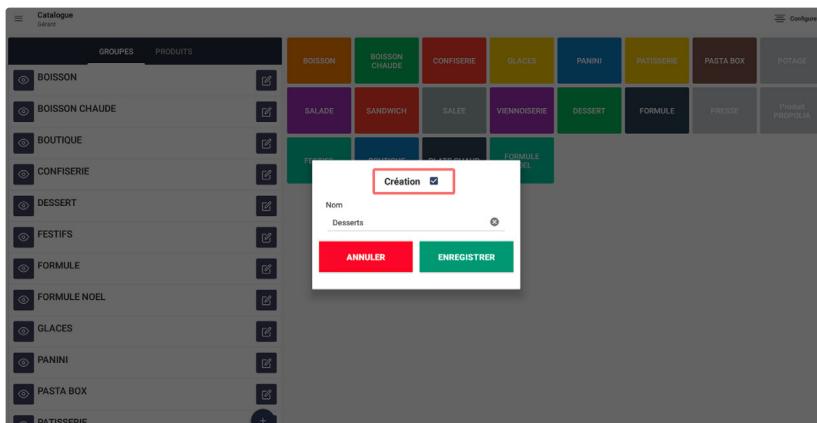
Le plan de touches et la création des produits

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

CRÉER UN GROUPE

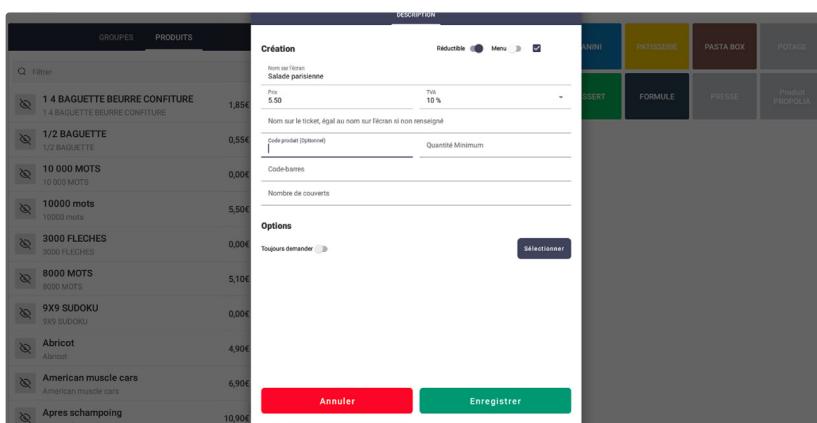
Cela vous permet de rassembler dans une catégorie plusieurs produits, par exemple Boissons, Plats, Desserts, Salades.

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**».

GROUPE	PRODUITS	BOISSON CHAUDE	CONFISERIE	GLACES	PANINI	PATISSERIE	PASTA BOX	POTAGE	SALADE
BOISSON									
BOISSON CHAUDE		SANDWICH	SALEE	VIENNOISERIE	DESSERT	FORMULE	PRESSE	Produit PROPOLIA	FESTIFS
BOUTIQUE									
CONFISERIE		BOUTIQUE	PLATS CHAUD	FORMULE NOËL					
DESSERT									
FESTIFS									
FORMULE									
FORMULE NOËL									
GLACES									
PANINI									
PASTA BOX									
PATISSERIE									

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

Selon le paramétrage de votre menu, des labels doivent être, ou non, ajoutés aux produits afin de déclencher les règles tarifaires.

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.

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

Cochez alors les labels «**Admissionnable**» et «**Subventionnable**» pour indiquer que les produits doivent déclencher les règles tarifaires liées au régime du convive.

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).

The screenshot shows a software interface for creating menu options. It consists of two main sections:

- Section 1: "Choisissez votre pizza ou flambée : menu MALIN"**
 - Items listed: Chèvre-miel, Forestière, Norvégienne, Champêtre, Cheeze, Courgissime, Crazy burger (2,00 €), Curry folie, L'après-ski, Pêcheur, Pimiento, Poulette, Racing, Reine, Savoyarde, Serenade (2,00 €), Suprême, Tuna tikka, Vegan.
- Section 2: "Choisissez votre boisson : menu malin, solo, fraîcheur; 1ere boisson menu duo"**
 - Items listed:

Boisson	Prix	Boisson	Prix
7 up free 33CL	0,50 €	7 up free 50CL	0,50 €
Badoit pamplemousse 50CL	1,00 €	Borderline cougar 25CL	1,00 €
Evian 33CL	0,50 €	Evian 50CL	0,50 €
Lipton Green Tea 33CL	0,50 €	Lipton Green Tea 50CL	0,50 €

At the bottom, there are buttons: ANNULER (Red), PRÉCÉDENT (Grey), SUIVANT (Grey), and TERMINER (Green).

→ 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 12](#)).

→ 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.

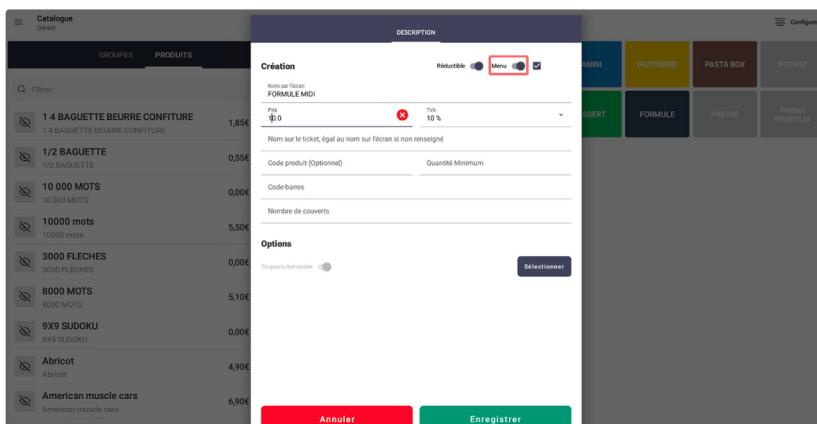
CRÉER UN MENU

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

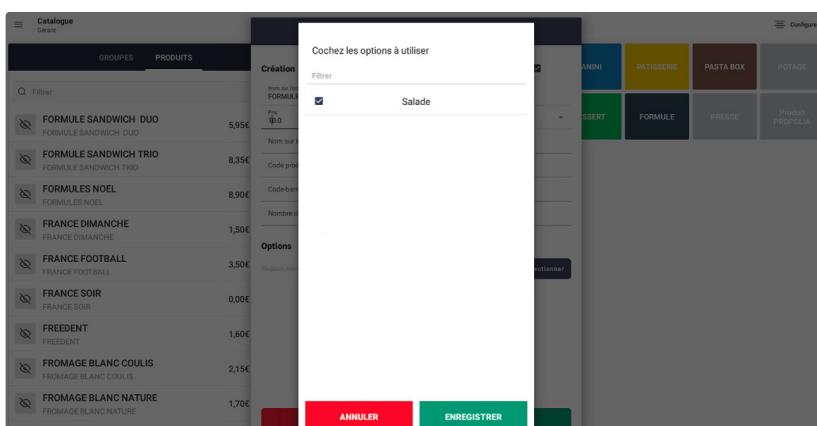
En mode «Gérant», dans l'onglet «Catalogue», créez les produits (se référer à la page 12).

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.



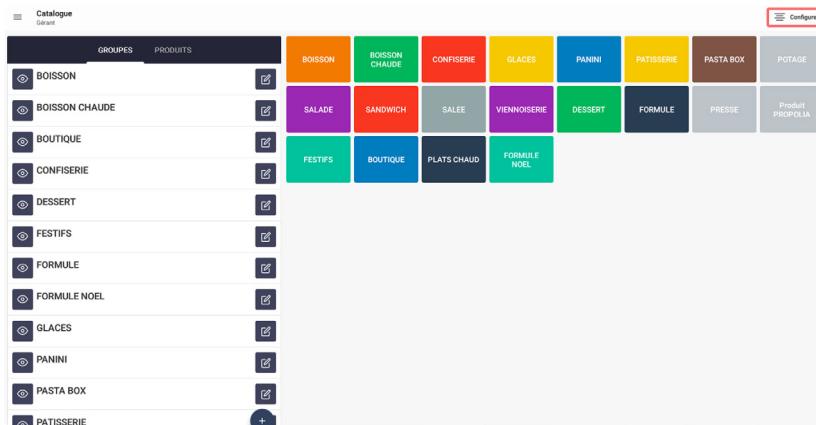
En bas de la page du produit, activez l'option «Toujours demander» et cliquez sur «Sélectionner» pour ajouter les étapes créées précédemment. Enregistrez votre page. Le menu est désormais créé.



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. Réitez 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.

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.

FORMATION CAISSE

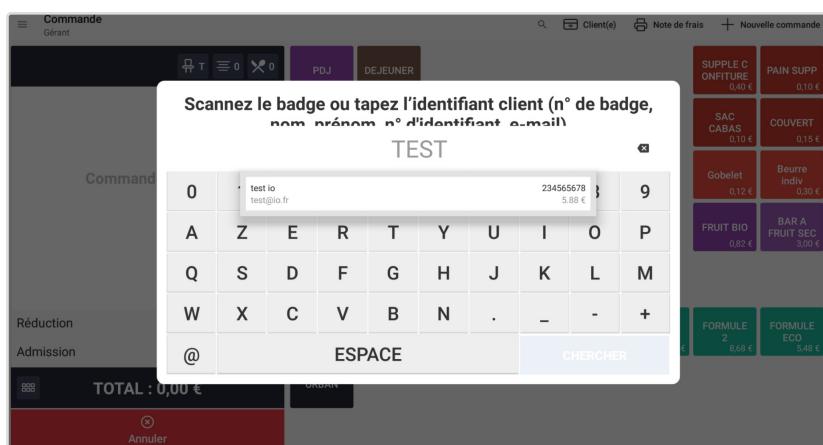
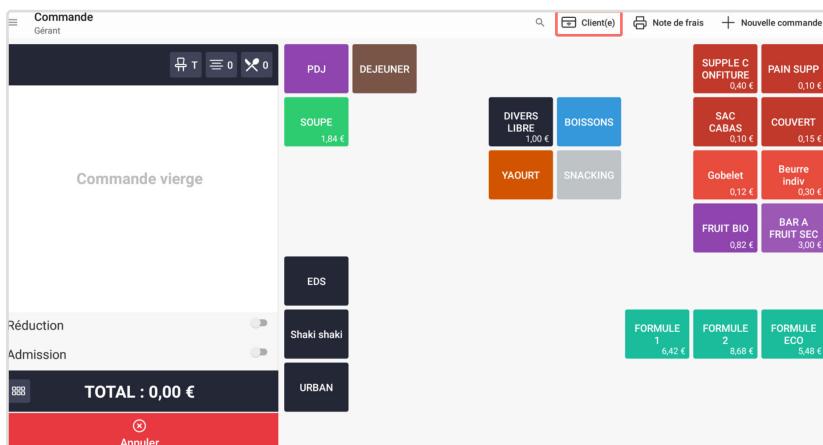
Créer une commande, encaisser et actions annexes

IDENTIFIER UN CONVIVE

Pour identifier un convive, deux options :

→ Passez le badge sur le lecteur dédié;

→ Cliquez sur «**Client(e)**» en haut à droite de la caisse et tapez son nom, prénom, email ou numéro de badge. La recherche de badge peut être restreinte au niveau des rôles de caisse.



Le convive est identifié, vous pouvez désormais voir son nom et son solde.

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 €

- 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.

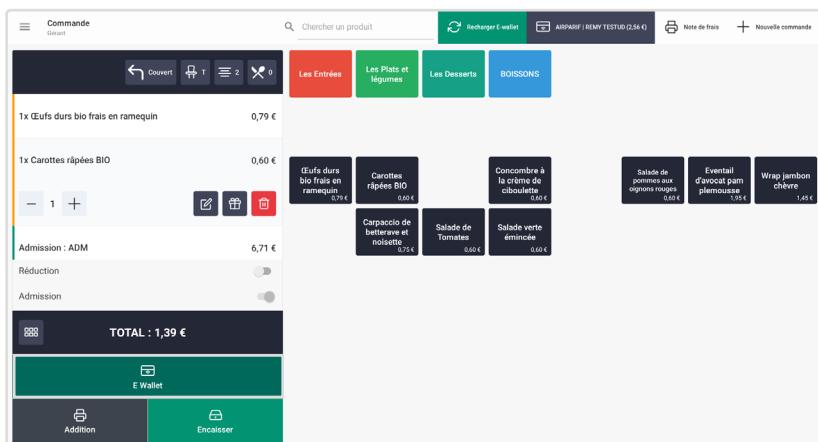
ENCAISSEUR UNE COMMANDE

Une fois tous les produits ajoutés au panier, choisissez le mode d'encaissement selon le type de compte du convive.

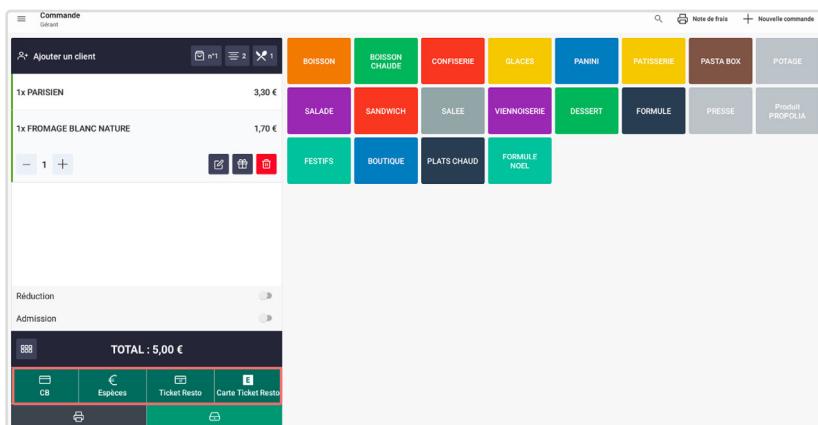
Il existe 3 types de compte convive :

- **Prépaiement** : le convive recharge son badge avant de venir déjeuner, ce badge peut être rechargeé en caisse.
- **Comptant** : le convive paye au moment du déjeuner, directement à la caisse par carte bancaire, espèces ou autre.
- **Postpaiement** : le convive badge au moment du déjeuner à la caisse mais n'est débité qu'à la fin du mois.

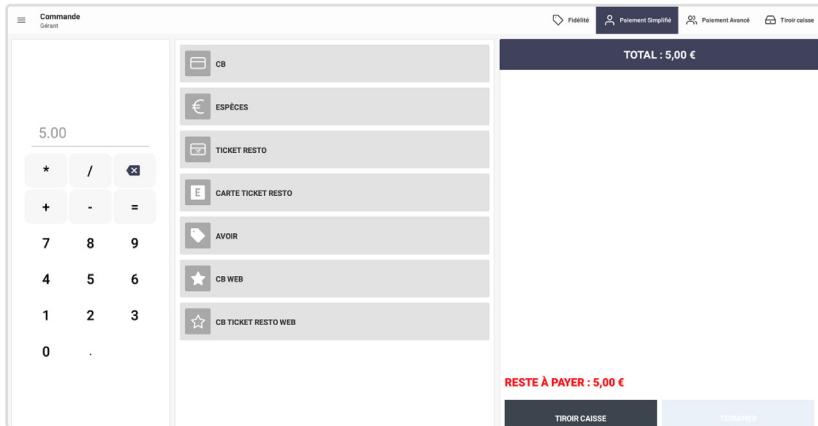
Pour les convives en prépaiement et en postpaiement, il suffit de cliquer sur le bouton E-wallet, le ticket sort avec le détail de la commande.



Si c'est un convive comptant, les touches d'encaissement rapide apparaîtront et vous permettront d'encaisser la totalité du montant de la commande sans manipulation supplémentaire.



Si le convive souhaite régler avec plusieurs moyens de paiement cliquez directement sur «**Encaisser**», une nouvelle fenêtre apparaît. Indiquez le montant, choisissez le moyen de paiement et encaissez.



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.

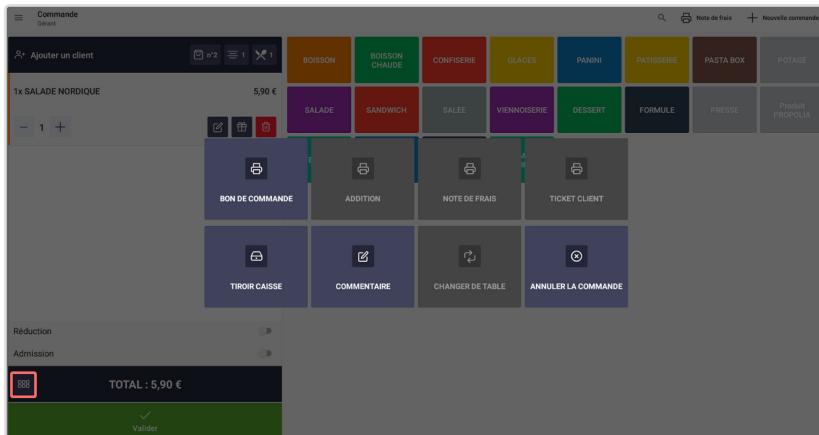
Selectionnez la commande concernée et retournez dans le détail de la commande pour l'encaisser ou l'annuler. À la fin du service, assurez-vous que toutes les commandes sont bien en statut «**Fermées**».

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

PRIX	DATE	STATUT
13,50 €	11/02 - 07/04/2022	Addition
17,00 €	11/02 - 07/04/2022	Addition
16,50 €	11/02 - 07/04/2022	Addition

OPTIONS D'UNE COMMANDE

En cliquant sur l'icône des options, vous accédez à des actions possibles, différencierées 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.

5 Gestion des badges et des rapports e-wallet

ASSOCIER UN BADGE

Dans le cas où le badge ne passe pas en caisse et que celle-ci affiche un message «**Code badge inconnu**» ou que le convive a un nouveau badge, il faut associer ce badge au convive.

Cliquez sur «**Client(e)**» et recherchez le convive avec la barre de recherche et cliquez sur «**Recharger e-wallet**».

Une nouvelle page s'affiche, cliquez sur «**Associer un badge**», passez le badge devant le lecteur pour lire les données de celui-ci, puis validez en cliquant sur le bouton «**Associer**».

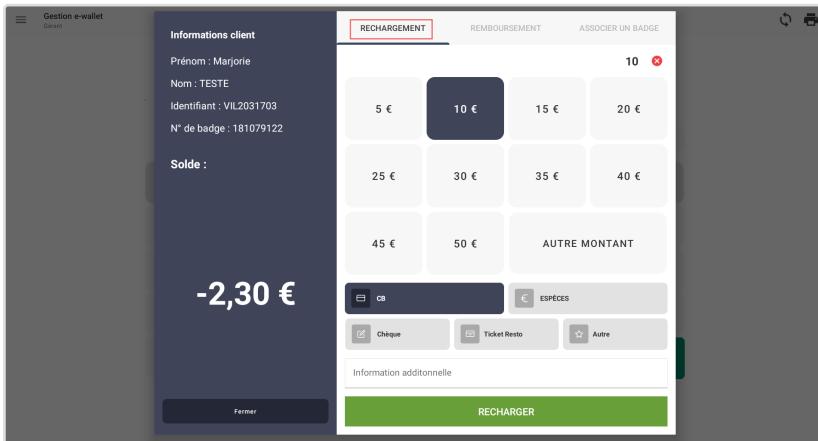
Cette action peut être bloquée via un rôle de caisse.



RECHARGER UN BADGE

Identifier le convive soit avec son badge ou en le recherchant manuellement en cliquant sur «**Client(e)**».

Cliquez sur «**Rechargement**», saisissez le montant que le convive souhaite recharger et la méthode de règlement. Validez l'action en cliquant sur le bouton «**Recharger**».

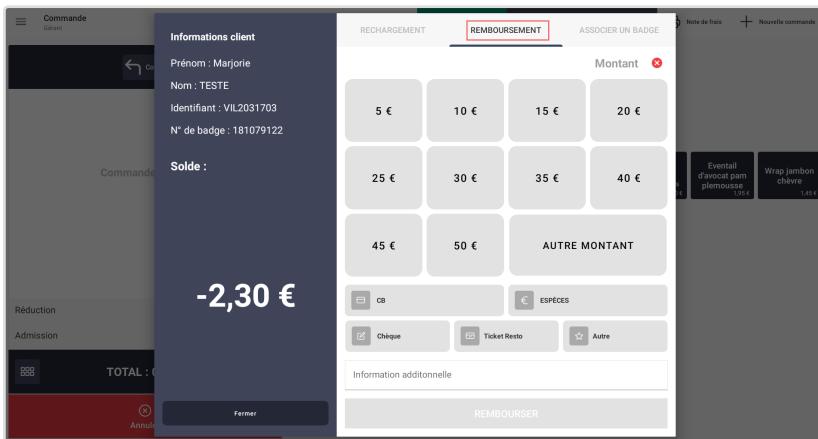


REMBOURSER UN CONVIVE SUR SON BADGE

Identifier le convive soit avec son badge ou en le recherchant manuellement en cliquant sur «**Client(e)**».

Cliquez sur «**Remboursement**», consulter le solde du convive à gauche et procéder au remboursement en saisissant le montant du solde. Validez l'action en cliquant sur le bouton «**Rembourser**».

Vous pouvez contraindre des rôles de caisse à ne recharger qu'en espèce.



ANNULER UN RECHARGEMENT E-WALLET AVEC LE REMBOURSEMENT

En fin de journée, vous retrouvez un écart du même montant sur deux moyens de paiement : il se peut que vous ayez renseigné un mauvais moyen de paiement lors d'un rechargement de compte badge.

Vous pouvez rectifier cela facilement depuis la caisse.

Il faut tout d'abord retrouver le convive sur lequel le moyen de paiement est faux, depuis votre backoffice, allez dans l'onglet «**Rapports**» puis «**Soldes badges**».

Cliquez ensuite sur «**Clients**» puis sélectionnez «**Transactions**», choisissez la date du jour puis cliquez sur «**Générer**». Allez dans les filtres en cliquant sur les trois barres entourées et choisissez le type de transaction : Crédit.

Le tableau vous présente alors tous les rechargements effectués sur la journée choisie.

Une fois que vous avez identifié le nom du convive où se situe erreur, allez sur votre caisse.

Depuis l'onglet «**E-wallet**», retrouvez le compte de votre convive, cliquez sur l'onglet «**Remboursement**», en haut de la fenêtre.

Sélectionnez le montant que vous avez crédité, le moyen de paiement que vous avez inscrit par erreur puis cliquez sur «**Rembourser**».

Allez sur l'onglet «**Recharger**» puis créditer normalement votre convive, avec le bon moyen de paiement.

Grâce à cette action, votre rapport de caisse et votre synthèse financière seront ainsi à jour.

ÉDITER UN RAPPORT E-WALLET

Depuis l'onglet «**E-Wallet**» grâce à l'icône «**Imprimante**» vous pouvez imprimer le rapport E-wallet, celui-ci vous permet de constater à l'instant T les mouvements de crédit et de débit sur l'ensemble de vos comptes badges.

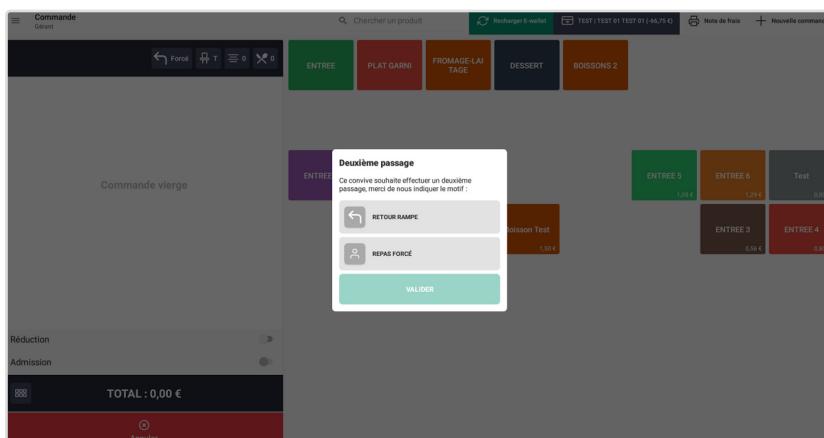
FORMATION CAISSE

Le retour rampe et la gestion de notion de couvert

Le retour rampe est un standard de la restauration collective qui va vous permettre de gérer la notion de couvert ou encore de gérer les déclenchements selon le contenu du plateau des convives directement depuis la caisse.

LE DÉCLENCHEMENT AUTOMATIQUE

Lors du premier passage les règles de gestions se déclenchent selon le paramétrage défini par la société de restauration. Si un convive effectue un second passage, une fenêtre apparaîtra et en fonction du contenu du plateau l'opérateur décidera, selon les règles de la société de restauration, s'il s'agit d'un second repas ou bien d'un complément.



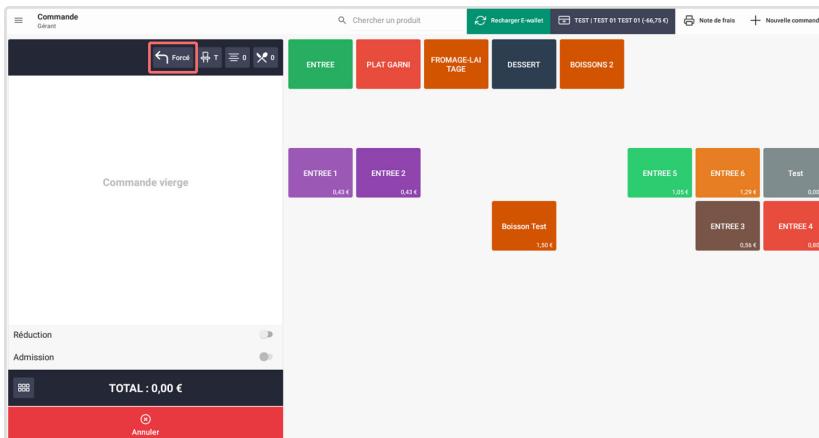
Si l'opérateur décide que le plateau est un **complément de repas**, celui-ci activera le **«Retour Rampe»**. Les admissions et subventions ne seront pas déclenchées et cette notion sera mentionnée sur le ticket.

Si l'opérateur décide que le plateau est un **deuxième repas** celui-ci activera le **«Repas Forcé»**.

Les admissions/subventions seront alors de nouveau appliquées au convive et cette notion sera également mentionnée sur le ticket.

DÉCLENCHER LES RÈGLES DE GESTION MANUELLEMENT

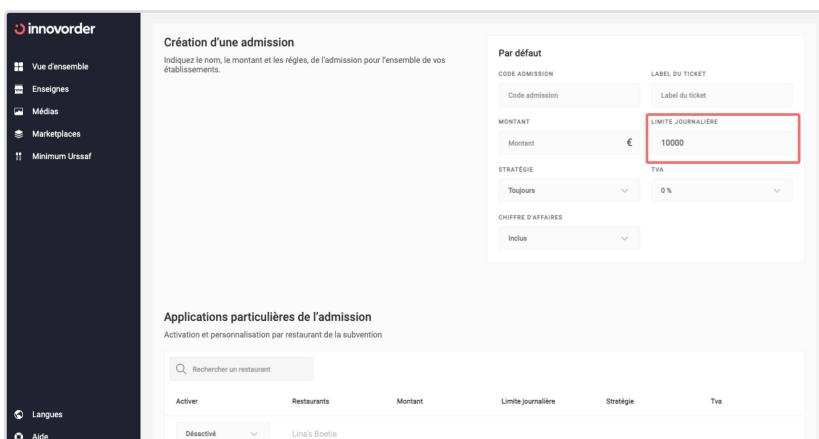
Il est également possible déterminer manuellement le mode de passage grâce à un bouton accessible à tout moment.



CONFIGURER UN BADGE GÉNÉRIQUE

Un badge générique correspond à un badge entreprise, c'est à dire qui est destiné à passer de nombreuses fois comme par exemple des badges comptant ou encore des badges pour les personnes en formation.

Rendez-vous dans le backoffice, cliquez sur l'onglet «**Subventions et admissions**», créez une nouvelle admission pour ce badge, renseignez les champs par défaut et indiquez dans la limite journalière le nombre suivant : **10000**. Si vous n'avez pas accès au backoffice, contactez le support Innovorder.



Créez votre compte convive sur le backoffice et attribuez-lui cette admission.

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																AUJOURD'HUI	CALENDRIER	CALENDAR	
Etat	Heure	N°	Caisse	# Commande	Nombre d'articles	Couverts	Total TTC	Argent perçu	TVA	Chèque	Avoir encaissé	€	Especa	Carte bancaire	Ticket restaurant	E-Wallet	Chèque	Avoir utilisée	Carte bancaire
bloqué	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 €	0,00 €	
bloqué	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 €	0,00 €	
bloqué	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 €	0,00 €	
bloqué	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 €	0,00 €	
+ Informations																			
		3	3	9,80 €	7,75 €	0,52 €	9,80 €	0,00 €	0,00 €	7,75 €	0,00 €	0,00 €	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.

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.

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.

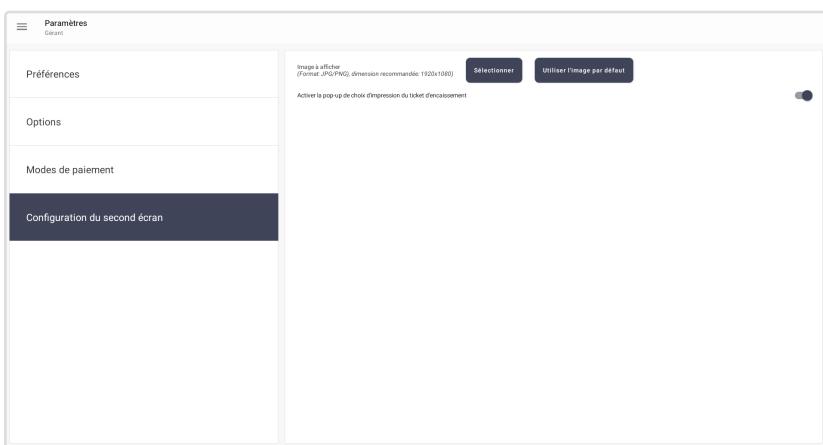
MODIFIER LE VISUEL DE L'AFFICHEUR CLIENT

Pour mettre à jour le visuel de veille de la caisse double écran, 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 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 gérer les comptes des convives et les badges.
- 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 86 76 70 03

LA CAISSE INNOVORDER

Guide de Formation



innovorder

Guide de Formation

Gérant

LA CAISSE INNOVORDER

