

Kiosque FAQs

Combien coûte le kiosque ?

- Abonnement : 69 \$/mois, 59 \$/mois pour chaque kiosque supplémentaire.
- Matériel : 3 options groupées.
- Kiosque + support au sol : 699 \$.
- Kiosque + support de comptoir : 599 \$.
- Kiosque seul (sans support) : 559 \$.
- Frais d'installation : 199 \$

Le commerçant peut-il utiliser son propre matériel pour le kiosque ?

- Non

Le kiosque peut-il être vendu sans point de vente ?

- Non, le kiosque est un complément au point de vente SumUp.

Quelle est la taille de la tablette du kiosque ?

- 30 cm de largeur et 50 cm de hauteur. La taille de l'écran est de 53 cm mesurée en diagonale (d'un coin à l'autre)

Le commerçant peut-il fixer le kiosque au mur ?

- Oui. Nous recommandons ce support mural disponible sur Amazon : [Lien](#).

Le kiosque fonctionne-t-il avec les remises en espèces ?

- Non, il ne fonctionne pas avec la forme originale des remises en espèces. Mais il fonctionne avec

la nouvelle fonctionnalité de double tarification.

Le programme de fidélité fonctionne-t-il sur le kiosque ?

- Oui. Les consommateurs peuvent s'inscrire, s'enregistrer, obtenir des points pour leurs achats et échanger des récompenses. Les récompenses sont limitées à un montant en dollars ou à un pourcentage de réduction sur le montant total de la commande. Les promotions ne peuvent pas (encore) être utilisées sur le kiosque. Si le consommateur bénéficie d'une promotion, il la verra sur le kiosque, mais il sera redirigé vers la caisse pour l'utiliser.

Les commandes passées sur le kiosque apparaissent-elles automatiquement sur le point de vente ?

- Oui.

À qui le kiosque convient-il ?

- Le kiosque est réservé aux restaurants à service rapide.

Serait-il possible d'avoir un kiosque à un kilomètre et demi ?

- Non, il serait préférable que les employés passent leurs commandes en ligne.

Le kiosque SumUp dispose-t-il d'une fonctionnalité de vente incitative ?

- Pas pour le moment. Cependant, les ventes incitatives peuvent être simulées à l'aide d'un modificateur indiquant « Ajouter un milkshake ».

modificateurs

Le kiosque prend-il en charge la double tarification ?

- Oui, le kiosque prend en charge la double tarification conforme

. Les commerçants qui utilisent la remise sur crédit (CD) devront passer à la double tarification pour utiliser le kiosque.

Un commerçant peut-il toujours utiliser le kiosque s'il utilise l'ancien modèle de remise sur crédit ?

- Non, l'ancien modèle CD n'est pas pris en charge par le kiosque. Il devra passer à la double tarification ou créer un compte en libre-service qui utilise les taux de traitement standard.

Quels sont les frais liés aux comptes en libre-service du kiosque ?

- Les comptes en libre-service traitent les paiements moyennant des frais de commodité qui peuvent être ajoutés. Les transactions du kiosque auront un point de vente principal.

2,6 % + 0,10 \$ par transaction.

Aucun dépôt supplémentaire distinct du

Le kiosque peut-il appliquer des frais de commodité ou de service ?

- Non, des frais supplémentaires (tels que des frais de commodité du kiosque) ne peuvent pas être ajoutés au taux de traitement standard.

Les commandes passées via le kiosque seront-elles toujours communiquées au point de vente et aux imprimantes de cuisine ?

- Oui. Toutes les commandes passées via le kiosque sont communiquées au point de vente et aux imprimantes de cuisine connectées de la même manière que les commandes normales passées au point de vente.

Quels types de récompenses peuvent être échangés via le kiosque ?

- Les clients peuvent échanger :

- Des récompenses en dollars (par exemple, 5 \$ de réduction)

- Des récompenses sous forme de pourcentage (jusqu'à 15 % de réduction sur l'ensemble de l'addition)

Remarque : les promotions telles que les offres « un acheté, un offert » ou les offres combinées ne sont actuellement pas prises en charge.

Si un commerçant achète un kiosque, doit-il également payer pour l'agrégation des commandes ? Ou est-ce inclus ?

- Non, le kiosque ne nécessite pas d'agrégation des commandes pour fonctionner. L'agrégation n'est nécessaire que pour les plateformes tierces telles que DoorDash, Uber Eats ou Grubhub.

Le kiosque se connecte directement au point de vente à l'aide d'un SDK local, qui envoie instantanément les commandes au point de vente pour traitement et impression des tickets.

Kiosk - Comment accéder au Back Office

Le Back Office Kiosk permet de mettre à jour le menu, de modifier l'économiseur d'écran, le logo et d'ajuster d'autres

paramètres. Le commerçant accède au Back Office via un navigateur Web à l'aide de ses identifiants SumUp

Étape 1 : rendez-vous sur <https://portal.orderandpay.sumup.com>

et connectez-vous à l'aide des identifiants utilisés lors de l'inscription à SumUp. Veuillez noter que ceux-ci peuvent être différents des identifiants de connexion Franpos. Si le commerçant ne se souvient pas de ses identifiants, il doit saisir son adresse e-mail et sélectionner l'option « Mot de passe oublié ».

Étape 2 : ajoutez cette URL à vos favoris pour une utilisation future.

Kiosque - Comment ajouter un nouvel article

Comment ajouter un nouvel article au kiosque.

Étape 1 : Ajouter l'article à Franpos

Assurez-vous que l'option « Afficher sur eCommerce » est activée dans les paramètres Franpos. L'article doit également être ajouté à un menu Franpos pour lequel l'option « Afficher sur eCommerce » est activée.

Étape 2 : Accédez au back-office du kiosque, sélectionnez le menu à modifier, puis cliquez sur les trois points situés à gauche du menu. Recherchez le bouton « Modifier » du menu et sélectionnez-le.

Étape 3 : Recherchez la section (ou catégorie) à laquelle cet article doit être ajouté. Cliquez sur l'icône déroulante située à côté de la section correspondante.

Ajouter des articles

Étape 4 : Sélectionnez le bouton

Étape 5 : Dans le module Ajouter des articles, recherchez le nouvel article en faisant défiler la liste des articles ou

en utilisant la barre de recherche. Cliquez sur la case à côté des articles concernés, puis sélectionnez le bouton Ajouter des articles dans le coin inférieur de l'écran.

Étape 6 : Après avoir ajouté l'article, n'oubliez pas de cliquer sur le bouton Enregistrer dans l'écran Menu.

Étape 7 : Sur le kiosque physique, accédez au menu Kiosque en cliquant sur le logo dans le coin supérieur gauche de l'écran.

Étape 8 : Code PIN de l'opérateur = 123456

Étape 9 : Sélectionnez le bouton Mettre à jour la configuration

Kiosque - Comment rembourser une transaction effectuée sur un kiosque

Une transaction effectuée sur un kiosque peut être traitée sur le terminal de paiement électronique (TPE) comme une transaction TPE normale. Si le commerçant reçoit un message d'erreur sur l'écran destiné au client, vous devrez réauthentifier le cPay. Le commerçant doit authentifier le cPay à l'aide de ses identifiants de connexion SumUp pour pouvoir effectuer un remboursement.

Kiosque - Comment ajouter une nouvelle catégorie

Ce guide vous explique comment ajouter une nouvelle catégorie à votre catalogue POS pour kiosques.

Comment ajouter une nouvelle catégorie

- Dans le back-office du kiosque [<https://portal.orderandpay.sumup.com/en-US/dashboard>] sélectionnez Menus dans le menu situé à gauche de l'écran. Trouvez le menu qui doit être modifié, cliquez sur les 3 points à côté du bouton Actif et sélectionnez Modifier.
- Cliquez sur + Créer une section
- Saisissez le nom de la section. Ajoutez une image (facultatif). Si aucune image n'est ajoutée, le kiosque affichera l'image associée au premier élément de cette catégorie. Enregistrez.
- Enregistrez à nouveau le menu en cliquant sur le bouton Enregistrer en bas de l'écran.
- Sur le kiosque physique, accédez au menu du kiosque en cliquant sur le logo dans le coin supérieur gauche de l'écran.
- Code PIN de l'opérateur = 123456
- Sélectionnez le bouton Mettre à jour la configuration

Kiosque - Comment mettre à jour le logo ou l'économiseur d'écran

- Dans le back-office du kiosque [<https://portal.orderandpay.sumup.com/>], sélectionnez « Modèles de kiosque » dans le menu de gauche et choisissez le modèle approprié (probablement le nom de votre entreprise).
Faites défiler vers le bas jusqu'à la section Apparence.
Ajoutez/supprimez le logo selon vos besoins :
 1. Le logo peut être carré ou rectangulaire.
 2. Taille recommandée = 400 x 800.
 3. Format = JPEG ou PNG.Ajoutez/supprimez l'économiseur d'écran selon vos besoins :
 4. Vous devez disposer d'au moins une image d'économiseur d'écran active.
 5. Taille recommandée = 1080 x 1920.
 6. Format = JPEG ou PNG.
 7. Si plusieurs images d'économiseur d'écran sont utilisées, elles défileront toutes les 30 secondes.
- Le modèle sera enregistré automatiquement.
- Sur le kiosque physique, accédez au menu en cliquant sur le logo dans le coin supérieur gauche de l'écran.

FAQ

LES PHOTOS SONT-ELLES PERSONNALISABLES POUR CHAQUE RESTAURANT SUR LA BORNE ?

- Oui, les images sont d'abord téléchargées sur le point de vente, ce qui garantit que ce que voit le consommateur correspond à ce que voit le vendeur.
- Par exemple, s'il y a un point de vente et deux bornes, les mêmes images apparaîtront sur les deux bornes. Cependant, les images peuvent varier selon l'emplacement.

QUELLES SONT LES EXIGENCES EN MATIÈRE D'IMAGES POUR LE KIOSQUE ?

- Restrictions : image carrée au format JPG ou PNG, inférieure à 2 Mo.
- Les images sont téléchargées directement dans le back-office du point de vente.

Kiosque - Comment rendre un article indisponible

Étape 1 : Accédez à et connectez-vous au back-office du point de vente du commerçant.

Étape 2 : Accédez à et sélectionnez dans la section Catalogue Articles Produits et services.

Étape 3 : Recherchez l'article concerné dans la liste et cliquez dessus. Une fois sur l'écran Article, cliquez sur la case Plus d'options.

Étape 4 : désactivez l'option Afficher sur eCommerce, puis cliquez sur en bas de l'écran.

Étape 5 : sur le kiosque physique, accédez au menu (voir cet article) et cliquez sur le bouton Mettre à jour la configuration.

Présentation - SumUp Kiosk

SumUp Kiosk est une solution complète de commande et de paiement en interne conçue pour améliorer l'efficacité et l'expérience client dans les environnements hôteliers et commerciaux.

Voici ses principales fonctionnalités et avantages :

Solution de commande et de paiement :

- Facilite les transactions en personne en permettant aux clients de commander et de payer directement via le kiosque, ce qui réduit le besoin de personnel en salle et minimise les coûts de main-d'œuvre jusqu'à 30 %.

Personnalisation :

- Les entreprises peuvent personnaliser l'apparence du kiosque en fonction de leur marque en choisissant des visuels, des couleurs, du texte et des paramètres d'affichage spécifiques.

Augmentation des revenus :

- La borne peut augmenter les revenus jusqu'à 35 % grâce à des ajouts automatiques et des suggestions d'articles, encourageant ainsi une augmentation de la valeur moyenne des transactions (ATV).

Efficacité :

- Réduit les files d'attente jusqu'à 50 %, accélérant ainsi le service à la clientèle et minimisant les erreurs humaines dans le traitement des commandes.

Pages 26-52 of the PDF

SumUp POS Register

FranPOS – Mettre une transaction en attente et lui attribuer un nom

Dernière vérification : David Vazquez — 18 mars 2025

Ces instructions expliquent comment mettre une transaction en attente et la reprendre pour la compléter.

Mettre une transaction en attente

- Ajoutez des articles au panier
- Appuyez sur le bouton « **Pause** »
- Sélectionnez l'icône « **Ticket** » en haut de l'écran
- Le ticket devient **rouge**, indiquant que la transaction est en attente
- Pour reprendre et finaliser la transaction, maintenez le bouton **Pause** enfoncé pendant **3 secondes**

Vous pouvez :

- Reprendre une transaction
 - Consulter les détails
 - Imprimer un aperçu du ticket
 - Supprimer la commande
-

Ajouter un nom à un ticket en attente

- Activez l'option « **Demander une référence de commande** » dans les paramètres du POS
- Ajoutez un nom lors de la création de la commande ou modifiez-le ultérieurement

Remarque :

Le nom de la commande sert uniquement à l'identification du ticket. Il n'enregistre pas le client dans la base de données.

FranPOS – Commandes téléphoniques (QSR)

Dernière vérification : Ben Brazier — 27 février 2025

Cet article explique comment configurer et former un commerçant QSR pour accepter des commandes par téléphone. Le flux recommandé permet au client de payer lors de la collecte.

Étape 1 : Configuration du type de commande (Back Office)

- Accédez à **Paramètres > Types de commande**
- Créez un nouveau type de commande : **Commande téléphonique**
 - Option d'expédition système : **En magasin**
 - Disponible sur le registre : **Activé**

- Tous les autres paramètres doivent être **désactivés**
-

Étape 2 : Paramètres du POS

- Accédez à **Paramètres > Fonctionnalités > Général**
 - Activez « **Demander une référence de commande** »
 - Cela aide le commerçant à retrouver la commande lors de la collecte
 - Dans **Paramètres de cuisine**, activez « **Envoyer la commande à la cuisine lors de la mise en attente** »
-

Étape 3 : Formation

- Lorsqu'un client appelle, le commerçant sélectionne **Commande téléphonique** dans les types de commande (au lieu de Sur place)
 - Ajoutez les articles au panier comme d'habitude
 - Au lieu d'appuyer sur **Encaisser**, appuyez sur **Mettre en attente**
 - La commande est envoyée à l'imprimante de cuisine
 - Elle apparaît dans la section **Commandes** du POS
 - Le POS demandera d'entrer le **nom du client**, ce qui facilite la recherche lors de la collecte
-

Finaliser la commande

- Lorsque le client arrive :
 - Accédez à l'onglet **Commandes**

- Les commandes en attente affichent une **icône pause rouge**
 - Astuce : filtrez par « **En attente** » et par date **Aujourd'hui**
 - Sélectionnez la commande et appuyez sur **Reprendre**
 - Si le commerçant appuie sur **Encaisser** sans reprendre :
 - Le client ne pourra pas s'enregistrer
 - Aucun point ni récompense ne sera appliqué
 - Une fois sur l'écran du registre :
 - Demandez au client d'entrer son numéro de téléphone
 - Suivez le processus de paiement normal
-

FranPOS – Tarification « Membre » (prix de gros)

Dernière vérification : David Vazquez — 18 mars 2025

Introduction

La tarification membre (aussi appelée tarification de gros) permet d'offrir des prix spéciaux à un groupe de clients précis.

Exemples :

- Fournisseurs de produits de beauté
 - Magasins d'alcool vendant aux bars
 - Fournisseurs alimentaires pour entreprises
-

Configuration

Créer une adhésion de gros

- Activer le module **Adhésions**
 - Faire une demande à FranPOS avec le **CID**
 - Connectez-vous au Back Office
 - Accédez à **Paramètres > Paramètres de l'entreprise**
 - Activez « **Activer les adhésions / abonnements** »
 - Allez dans **Catalogue > Produits / Services**
 - Cliquez sur +
 - Sélectionnez **Adhésion / Récurrent**
 - Nom : **Membre de gros**
 - Catégorie : **Général**
 - Prix / frais fixes : **0 \$**
 - Fréquence de paiement : au choix du commerçant (recommandé : annuel)
 - Durée : **1**
 - Renouvellement automatique, paiement intégral et récurrent : **Désactivés**
 - Enregistrez
-

Définir le prix membre

- Connectez-vous au Back Office
- Accédez à **Catalogue > Éditeur de produits**
- Recherchez un article
- Saisissez le **prix membre (prix de gros)**

- Enregistrez
 - Synchronisez le registre
-

Utilisation

Clients fidélité avec nom

- L'adhésion est disponible dans le catalogue du registre
 - Le client s'enregistre via cPay
 - Ajoutez l'adhésion de gros au panier
 - Encaissez la transaction à **0 \$**
 - L'adhésion est activée et les prix membres s'appliquent automatiquement
-

Clients fidélité sans nom

- Les clients sans nom ne se synchronisent pas automatiquement
 - Le caissier peut ajouter le client manuellement dans le registre
 - Pour que les rabais s'appliquent automatiquement :
 - Le client doit entrer son nom dans l'application CMA
 - Sinon, le caissier devra rechercher le client manuellement à chaque visite
-

Vente au prix membre

- Lors de la prochaine visite :
 - Les articles affichent automatiquement le **prix membre**

- Cela fonctionne uniquement si :
 - L'adhésion est active
 - Le client possède un nom dans le programme de fidélité
- Si l'adhésion expire :
 - Le caissier répète le processus pour renouveler l'adhésion

Pages 53-131 in PDF

FranPOS – Configurer les paramètres de base de l'entreprise

Dernière vérification : David Vazquez — 8 janvier 2025

Ce guide explique comment configurer les paramètres essentiels de l'entreprise dans le Back Office FranPOS.

Connexion en tant que commerçant

1. Accédez à **partners.franpos.com**
 - Ce portail permet aux commerçants de se connecter et de configurer leur système de point de vente (POS) lors de l'installation ou pendant un appel de soutien.
 2. Utilisez les identifiants suivants :
 - **Nom d'utilisateur** : support@fivestars.com
 - **Mot de passe** : Five5tars!
 3. Pour accéder à l'interface commerçant, sélectionnez l'**icône de clé verte**.
 4. Une fois connecté, accédez à **Paramètres** dans le Back Office.
-

Paramètres de l'entreprise

1. Allez dans **Général > Paramètres de l'entreprise**
 2. Vérifiez l'exactitude des informations de l'entreprise :
 - Nom
 - Adresse
 - Fuseau horaire
 3. Faites défiler la page pour :
 - Ajouter un **logo de l'entreprise**
 - Personnaliser le **reçu**
 4. Plus bas, vérifiez les **Paramètres du registre** :
 - Ces paramètres sont généralement préconfigurés
 - **Activer SmartShelves** doit être activé pour que les articles apparaissent sur le registre (QSR et Commerce de détail)
 - Possibilité d'ajouter un **code QR** sur le reçu
 5. Cliquez sur **Enregistrer** (en bas à droite)
 - Le **code de carte-cadeau généré automatiquement** doit rester désactivé
-

Heures d'ouverture

1. Sous **Paramètres de l'entreprise**, sélectionnez **Heures**
 2. Ces heures :
 - Se lient à l'horaire des employés
 - Déterminent les heures d'horloge (pointage)
 - S'affichent sur le commerce électronique
 3. Cliquez sur **Enregistrer**
-

Configurer des frais non taxables (ex. CRV pour bouteilles)

Dernière vérification : David Vazquez — 2 mai 2025

Aperçu

Ce guide explique comment configurer des **frais fixes non taxables** au niveau de l'article (ex. CRV – California Redemption Value).

Bien que ces frais ressemblent à une taxe, ils **ne doivent pas être taxés**.

Exemple

- Article : Bouteille de boisson (ex. Coca-Cola)
 - Prix : 3,29 \$
 - Taxe de vente : 10 %
 - Frais CRV : 0,50 \$ (non taxable)
-

Configuration

1. Accédez aux **Paramètres de taxe** dans le Back Office
 2. Créez une **nouvelle catégorie de taxe** incluant :
 - La taxe de vente
 - Le frais fixe
 3. Ajoutez la taxe de vente (ex. 10 %)
 4. Ajoutez le frais fixe :
 - Créez une nouvelle ligne de taxe
 - Définissez-la comme **montant fixe** (ex. 0,50 \$), et non comme pourcentage
 5. Assignez cette catégorie de taxe à l'article concerné
 6. Enregistrez
-

Au moment du paiement

- La taxe est calculée sur le prix de l'article
 - Le frais fixe est ajouté séparément
 - Le reçu affiche **deux lignes distinctes** :
 - Taxe
 - Frais
-

FranPOS – Ajouter des employés

Dernière vérification : David Vazquez — 7 janvier 2025

1. Accédez à **Employés**
2. Cliquez sur **+** pour ajouter un employé ou modifier un existant
3. Champs obligatoires :
 - Prénom et nom

- Courriel
 - Mot de passe
 - Permissions d'accès
4. Assignez l'employé à un ou plusieurs magasins
 5. Cliquez sur **Enregistrer**

Code PIN

- Un **PIN à 4 chiffres** est généré automatiquement
- Aucun employé ne peut partager le même PIN
- Le PIN n'est **pas envoyé automatiquement**
- Les gestionnaires peuvent se connecter avec nom d'utilisateur/mot de passe
- Les employés se connectent au POS avec leur PIN

Mot de passe

- Utilisé principalement par les propriétaires ou gestionnaires
 - Obligatoire lors de la création d'un employé
-

FranPOS – Pointeuse : rapports et ajustements

Dernière vérification : David Vazquez — 7 janvier 2025

1. Accédez à **Rapports**
 2. Sélectionnez **Pointeuse**
 3. Appliquez des filtres et cliquez sur **Afficher**
 4. Consultez, modifiez ou supprimez les entrées
 5. Cliquez sur **Exporter** (Excel ou PDF)
 6. Cliquez sur **+** pour créer une nouvelle entrée manuelle
-

FranPOS – Intégration QuickBooks


Dernière vérification : David Vazquez — 7 janvier 2025

1. Accédez à **Paramètres**
2. Sous **Financier**, sélectionnez **Intégration QuickBooks**

3. Cliquez sur **Connecter à QuickBooks**
4. Connectez-vous avec vos identifiants QuickBooks

Remarque :

Tout problème lié à cette intégration doit être traité par le soutien QuickBooks

 1-800-446-8848

FranPOS – Fonction Paiement différé (Layaway)

Dernière vérification : David Vazquez — 9 janvier 2025

Le paiement différé permet aux clients de verser un dépôt et de payer le solde plus tard.

Activation

- Back Office > Paramètres > Méthodes de paiement
- Activez **Payer plus tard**

Utilisation

1. Assurez-vous qu'un client est enregistré
 2. Ajoutez les articles au panier
 3. Appuyez sur **Encaisser**
 4. Saisissez le montant du dépôt
 5. Sélectionnez le mode de paiement
 6. Choisissez **Payer plus tard** pour le solde
 7. Finalisez plus tard via **Commandes en attente**
-

FranPOS – Configurer les paiements et types de commande

Dernière vérification : David Vazquez — 14 janvier 2025

- Accédez à **Paramètres > Méthodes de paiement**
- Activez **Crédit/Débit** et **Argent comptant**

- Désactivez les méthodes non prises en charge (ex. EBT/SNAP)
- Pour les cartes-cadeaux, sélectionnez **Intégré**
- Désactivez **Demande de pourboire**
- Configurez les taxes
- Accédez à **Types de commande**
- Pour QSR, au moins un type doit être actif sur le registre
- Définissez un type par défaut si applicable

Pages 132-150 in PDF

FranPOS – Vente de produits au poids

Dernière vérification : David Vazquez — 7 janvier 2025

Ce guide explique comment **activer et utiliser la vente de produits au poids** dans FranPOS.

Activer la balance

Avant d'utiliser une balance avec le registre :

1. Allez dans **Paramètres > Fonctionnalités**
2. Activez **Activer la balance**
3. Une fois activée, un message s'affichera :
 - « *USB service started* »
 - « *Scale connected* »

Ces messages confirment que la balance est correctement connectée.

Vendre un article au poids

- Lorsqu'un article configuré comme **vendu au poids** est sélectionné :

- Le système vous demandera d'entrer le poids **manuellement**, ou
 - La balance ajoutera automatiquement le poids
-

Configurer les unités de mesure

Pour permettre la vente d'articles au poids :

1. Allez dans **Paramètres de l'entreprise > Paramètres supplémentaires**
2. Sélectionnez **Unités de mesure**
3. Choisissez **US (Impérial)**

Important :

- Cette étape doit être complétée **avant la création du menu**
 - Il est recommandé de l'activer pour **tous les commerçants**, afin de garder l'option disponible
-

Informations supplémentaires

- Le **prix de base** de l'article existe déjà
- L'article doit être **pesé** pour que le système calcule automatiquement :
 - Le poids final
 - Le prix final
- Si votre balance le permet, vous pouvez **imprimer une nouvelle étiquette**
- Vous pouvez attribuer une **étiquette** au poids/prix final avant de finaliser la transaction
- Chaque article doit être pesé individuellement avant la vente

FranPOS – Importation et exportation

Dernière vérification : David Vazquez — 7 janvier 2025

Ce guide explique comment **importer et exporter** des données dans FranPOS.

Accéder à l’outil

1. Allez dans le **Back Office**
 2. Sélectionnez **Paramètres**
 3. Faites défiler jusqu’à **Importation / Exportation**
-

Éléments pouvant être importés

- Produits
 - Services
 - Cartes-cadeaux
 - Clients
 - Employés
-

Processus d’importation

1. Sélectionnez le type de données à importer

2. Choisissez les champs requis
3. Téléchargez le **modèle (template)**
4. Remplissez le fichier en respectant **strictement le format**
5. Importez le fichier dans le système

 **Remarque importante :**

- Les modèles doivent être utilisés **sans modification de structure**
- Un format incorrect peut entraîner des erreurs d'importation

FranPOS – Définir les taxes par article (QSR)

Dernière vérification : David Vazquez — 8 janvier 2025

Ce guide explique comment **configurer les taxes individuelles pour les articles QSR.**

Étapes

1. Allez dans **Catalogue**
2. Sélectionnez **Article**
3. Choisissez l'article concerné
4. Accédez à l'onglet **Taxes**
5. Pour QSR :
 - Sélectionnez la **catégorie de taxe par type de commande**

6. Cliquez sur **Enregistrer**
-

FranPOS – Définir les taxes par produit ou service (Commerce de détail / Services)

Dernière vérification : David Vazquez — 8 janvier 2025

Ce guide explique comment configurer les taxes individuelles pour les **produits et services**.

Étapes

1. Allez dans **Catalogue**
 2. Sélectionnez **Produits / Services**
 3. Choisissez le produit ou service
 4. Faites défiler vers le bas
 5. Sélectionnez la **catégorie de taxe**
 6. Cliquez sur **Enregistrer**
-

FranPOS – Appliquer les taxes en lot (Batch Set Taxes)

Dernière vérification : David Vazquez — 8 janvier 2025

Cette fonctionnalité permet d'appliquer une **catégorie de taxe à plusieurs articles à la fois**.

Étapes

1. Allez dans **Catalogue**
2. Sélectionnez **Articles**
3. Sélectionnez **tous les articles**
 - ⚠ Certains articles peuvent se trouver sur plusieurs pages
4. Cliquez sur **Actions groupées (Batch Actions)**

Note :

Pour le moment, les actions groupées s'appliquent **par page seulement**.

Vous pouvez augmenter le nombre d'articles affichés par page pour faciliter la sélection.

Configurer les taxes

1. Sélectionnez **Changer la catégorie de taxe**
2. Choisissez la **catégorie de taxe appropriée** pour chaque type de commande
 - Le plus souvent : **Taxe de vente**
3. Cliquez sur **Enregistrer**

 **Conseil :**

- Il est recommandé de définir la taxe **lors de la création de l'article**
- Les commerçants doivent également savoir comment ajuster les taxes **article par article**

Pages 151-215

Configuration de Franpos

Dernière vérification par David Vazquez le 18-03-2025

L'article suivant couvre le guide de configuration de base pour connecter le matériel Franpos, incluant l'alimentation, le concentrateur USB, l'imprimante et le tiroir-caisse.

- Pour commencer la configuration de Franpos, branchez d'abord la source d'alimentation à l'appareil.
 - Ensuite, connectez le concentrateur USB à Franpos.
 - Une fois la connexion USB établie, connectez l'imprimante au concentrateur USB.
 - Finalement, connectez l'imprimante au tiroir-caisse.
-

FranPOS – Configuration et utilisation d'une balance

Dernière vérification par David Vazquez le 24-03-2025

Cet article vise à assurer une configuration claire et efficace ainsi qu'une bonne utilisation d'une balance pour les transactions basées sur le poids.

Connexion de la balance

- Connectez la balance à la caisse à l'aide d'un câble USB.
- Si la balance utilise une connexion série, procurez-vous un câble ou un adaptateur série vers USB.

Sélection de l'application

- Une fois la balance connectée, une invite apparaîtra sur la caisse pour sélectionner une application pour le périphérique USB.
- Choisissez « **REGISTER** », puis sélectionnez « **ALWAYS** ».
- Remarque : bien que l'exemple puisse afficher deux applications, une seule est généralement affichée.

Définir le fournisseur de la balance

- Pour que la balance fonctionne correctement, définissez le bon fournisseur.
- Exemple : POS Guys propose des balances Brecknell. Si le commerçant utilise une balance Brecknell, sélectionnez **Brecknell**, puis cliquez sur « **Save** ».
- L'application redémarrera automatiquement.

Définir les unités de mesure (Impérial US)

- Dans le back office, allez à **Settings** → **Company Settings** → **Additional Settings**
- Réglez les **Units of Measurement** sur **US (Impérial)**

Configurer des articles vendus au poids

- Dans le back office, ajoutez un nouvel article et définissez son prix par once (oz) ou par livre (lb).

Synchronisation de l'appareil

- Enregistrez l'article nouvellement ajouté, puis synchronisez votre appareil.
- Si la synchronisation ne pousse pas les mises à jour, redémarrez le POS via le bouton « **i** » en haut à gauche de l'application Register.

Ajouter un article pour la pesée

- Ajoutez l'article pour accéder à l'écran de poids.
- La balance doit afficher **Zéro** lorsqu'elle est vide.
- Appuyez sur le bouton « **ZERO** » si un autre chiffre s'affiche.
- Si nécessaire, redémarrez la balance et remettez-la à zéro.

Pesée de l'article

- Placez l'article sur la balance.
- Le poids devrait s'enregistrer avec précision.

Enregistrement du poids

- Appuyez sur « **SAVE** » pour calculer le prix en fonction du poids (prix par oz ou lb).

Poids de tare

- Optionnellement, un poids de tare peut être défini afin de soustraire le poids du contenant.
 - Exemple : pour 10 oz de fruits assortis dans un contenant de 1 oz, l'ajustement de tare garantit que seuls 9 oz de fruits sont facturés.
-

FAQ

J'ai un boucher / traiteur qui doit vendre de la viande par décimales (ex. 1,35 lb). Est-ce possible avec le POS?

- Oui. Nous prenons en charge des poids avec jusqu'à **4 décimales**.
-

FranPOS – Configuration d'une imprimante ou d'un appareil

Dernière vérification par David Vazquez le 30-06-2025

Processus de configuration

- Sur la caisse POS, allez à **Settings** → **Devices** → **Printers**
- Trouvez l'imprimante appropriée (le commerçant peut en avoir plus d'une) et assurez-vous qu'elle est activée
- Cliquez sur le nom de l'imprimante pour ouvrir les paramètres d'impression
- Si aucune imprimante connectée n'apparaît, cliquez sur le bouton **Refresh** en haut à droite jusqu'à ce que l'imprimante LAN s'affiche
- Remarque : les connexions LAN peuvent apparaître comme Wi-Fi sur cet appareil

Validation de l'imprimante

- Une fois l'imprimante identifiée, sélectionnez-la pour accéder aux **Printer Properties**
- Faites défiler vers le bas et sélectionnez « **Print Sample Receipt** »
- Si le reçu test s'imprime correctement, la configuration est terminée

Paramètres possibles de l'imprimante

- Emplacement (ex. Caisse, Cuisine, Bar)
- Largeur d'impression (par défaut : 72 mm)
- Imprimante par défaut

- Gestion du tiroir-caisse
- Impression des reçus cuisine

Les commerçants doivent être encouragés à commander les appareils via le code QSR sur l'écran d'accueil de la tablette.

Voici l'aperçu actuel de la compatibilité des appareils.

FAQ

- **Quel papier à reçus est utilisé?**
→ Papier standard **3 1/8 po**
-

FranPOS – Ajout de nouveaux menus

Dernière vérification par David Vazquez le 07-01-2025

Un article doit faire partie d'un menu pour être visible sur la caisse.

Création d'un menu

Dans le Back Office :

- Allez à **Catalog** → **Menu** (sous PRODUCT & SERVICES)
- Cliquez sur le bouton **+** rouge et sélectionnez **Add**

Champs à remplir :

1. Nom du menu (obligatoire)
 2. Image du menu
 3. Disponible sur POS (obligatoire)
 4. Disponible en ligne (si applicable)
 5. Disponible pour des tiers (si applicable)
 6. Cliquez sur **SAVE** (obligatoire)
-

FranPOS – Structure des menus

QSR (Service rapide)

- **Menu** : un article doit être ajouté à un menu existant pour être visible
- Les menus peuvent regrouper les articles par catégorie (Boissons, Burgers), par moment (Déjeuner, Dîner), ou les deux
- Un article peut exister dans plusieurs menus
- **Catégorie** : chaque article doit appartenir à une catégorie existante
- **Article** : élément disponible à la vente sur le POS
- **Modificateurs** : permettent de personnaliser un article (niveau global, catégorie ou produit)

Exemple : un modificateur « **Type de pain** » appliqué à toute la catégorie Sandwichs.

- Les modificateurs peuvent être **obligatoires ou optionnels**
- **Modifier Set** : utilisé pour configurer les modificateurs

Limitations QSR

- Impossible d'importer des modificateurs
 - Impossible d'importer des menus
 - Impossible d'importer des catégories de taxes personnalisées
 - Les sous-catégories doivent être liées au menu parent
 - Solution temporaire : script d'import de modificateurs fourni par l'ingénierie
-

Retail

- **Catégorie** : chaque produit ou service doit appartenir à une catégorie
- **Produit** : article unique sans variations
- **Matrice de produits** : article avec variations (taille, couleur, saveur, etc.)
- **Attributs de produit** : modifient un produit sans créer de SKU distinct

Limitations Retail

- Les matrices ont des dépendances complexes
 - Limite de caractères pour les codes produits
 - Importation des matrices limitée (testée jusqu'à 200)
 - Les images peuvent être importées via URL
 - Une seule option de matrice visible sur la caisse
-

Service

- **Produit** : article sans variations
- **Service** : prestation offerte par l'entreprise
- **IMPORTANT** : la durée du service doit être définie en minutes

Limitations Service

- Importer soit des produits **ou** des services, jamais les deux en même temps
- Les services servent à la réservation et ne gèrent pas d'inventaire

Pages 252-323

FranPOS – Catalogue : Ajouter des produits / services

Dernière vérification par David Vazquez le 06-01-2025

Comment ajouter des produits ou des services.

- Allez dans « **Catalog** »
- Sélectionnez « **Products / Services** »
- Cliquez sur le bouton « **+** », puis choisissez « **Product** »

Configuration du produit

- Remplissez les informations du produit.
- Le suivi d'inventaire est activé par défaut.
- Pour les commerces de détail, l'option « **Show on SmartShelf** » doit être activée afin que l'article apparaisse sur la caisse (équivalent de « **Show on Register** » en QSR).

Remarque :

Les grands commerçants de détail peuvent ne pas vouloir afficher tous les produits sur SmartShelf, notamment s'ils utilisent un lecteur de codes-barres.

Champs du produit

- Nom du produit
- Sélectionner ou ajouter une **catégorie**
- Définir le **prix**
- Le **coût** peut être saisi ici ou au moment de la réception
- Points de réapprovisionnement minimum et maximum (suivi d'inventaire)
- Prix par défaut (tous les articles sous l'ensemble hériteront de ce prix)

- Nombre minimum de modificateurs requis (le modificateur devient obligatoire)
 - Quantité en stock
 - Sélectionner ou ajouter un **fournisseur**
 - Catégorie de taxe
 - Sélectionner le ou les **emplacements**
 - Cliquez sur « **Save** » (une confirmation verte s'affichera en haut de l'écran)
-

FranPOS – Éditeur maître des produits (Master Product Editor)

Dernière vérification par David Vazquez le 06-01-2025

Utilisé lorsque les commerçants souhaitent gérer le catalogue sur plusieurs emplacements en même temps.

- Allez dans **Catalog**
- Sélectionnez **Master Product Editor**
- Sélectionnez les emplacements
- Appliquez des filtres et cliquez sur **Search**

Remarque :

Seuls les articles présents dans **tous** les emplacements sélectionnés seront affichés.

- Apportez les modifications nécessaires
 - Cliquez sur **Save**
-

FranPOS – Gestion de l'inventaire / Scan de codes-barres (Réception et rapprochement)

Dernière vérification par David Vazquez le 06-01-2025

Problème

Un commerçant appelle pour savoir comment ajouter des quantités en stock.

Solution

Utiliser les fonctions de gestion d'inventaire pour **recevoir** ou **rapprocher** les produits.

- **Recevoir des produits** : ajouter de nouvelles quantités (ex. nouvelle livraison)
- **Rapprocher des produits** : ajuster ou corriger les quantités existantes

Étapes

- Dans le Back Office, allez à **Catalog**
- Sous **Inventory Management**, sélectionnez **Receive / Reconcile Products**

Important :

Un produit doit exister avant de pouvoir être reçu ou rapproché.

- Cliquez sur le bouton **+** et sélectionnez **Add product**
- Remplissez les informations du produit (catégorie, fournisseur, marque)

Les fournisseurs et marques doivent être créés au préalable :

- Vendor (Fournisseur)
- Brand (Marque)

Réception / rapprochement

- Choisissez **Receive** ou **Reconcile**
- Scannez le code-barres ou recherchez par SKU, nom ou code
- Cliquez sur **Add Items**
- Pour modifier plusieurs produits, utilisez **LOAD ITEMS FROM**
- Entrez la quantité reçue (**Receiving Qty**) et le coût
- Vous pouvez ajuster le prix selon un pourcentage du coût
- Cliquez sur **Save**

Lors d'un rapprochement :

- Sélectionnez la raison (doit être configurée à l'avance sous **Settings** → **Product** → **Reconcile Reasons**)

FranPOS – Ajouter un nouveau client

Dernière vérification par David Vazquez le 07-01-2025

- Sur l'écran de l'application, sélectionnez **Customers**
- Cliquez sur le bouton **+**
- Remplissez la fenêtre **New Customer**

Champs obligatoires :

- Prénom

- Nom
 - Un des trois : courriel, téléphone travail ou cellulaire
 - Appuyez sur **Done** pour enregistrer
-

FranPOS – Gestion des ingrédients / matériaux

Dernière vérification par David Vazquez le 08-01-2025

- Pour QSR : suivi des ingrédients
- Pour Retail : suivi des matériaux

Configuration

- Allez à **Catalog** → **Product & Services** → **Ingredient**
- Cliquez sur le bouton **+** pour ajouter un ingrédient

Remarque :

Une unité de stock doit être créée avant d'ajouter des ingrédients.

- Les ingrédients peuvent être reçus et rapprochés comme les produits
 - Lorsqu'un article est vendu, les quantités d'inventaire et d'ingrédients sont automatiquement réduites
-

Codes-barres à prix intégré (Price Embedded Barcodes)

Dernière vérification par David Vazquez le 15-04-2025

Aussi appelés codes-barres à prix variable (UPC-A type 2).

Contiennent

- ID du produit (PLU)
- Prix de l'article

Utilisés principalement pour les articles à poids variable (viandes, fromages, produits frais).

Format UPC-A (12 chiffres – courant aux États-Unis)

- 1er chiffre : préfixe (généralement « 2 »)
- 5 suivants : code produit / PLU
- 5 suivants : prix (incluant les décimales)
- Dernier chiffre : contrôle

Format SumUp : 02CCCCPPPC

FranPOS – Bons de commande (Purchase Orders)

Dernière vérification par David Vazquez le 15-04-2025

Créer un bon de commande

- **Catalog** → **Inventory Management** → **Purchase Order**
- Cliquez sur **+** et sélectionnez **Purchase Order**
- Choisissez la date d'échéance
- Sélectionnez le fournisseur
- Ajoutez les articles (SKU, CSV ou autres options)
- Ajustez la quantité et le coût
- Définissez les rabais, frais d'expédition et taxes
- Cliquez sur **Open Order**

Réception

- Cliquez sur **Receive**
 - Entrez les quantités reçues
 - Utilisez **RECEIVE ALL** pour faire correspondre les quantités
 - Cliquez sur **Complete**
-

FranPOS – Recherche d'inventaire

Dernière vérification par Mandy Lambert le 26-02-2025

Méthode 1 : Recherche globale

- Cliquez sur **Options** → **Search Inventory**
- Scannez ou saisissez le SKU
- Les quantités par emplacement s'afficheront

Méthode 2 : Autres emplacements

- Appuyez longuement sur un article
 - Sélectionnez **Search in other locations**
-

FranPOS – FAQ Appareils

Dernière vérification par David Vazquez le 30-06-2025

Lecteurs de cartes

- Square Reader → ❌ Non compatible
- SumUp Reader → ✅ Paiement seulement (pas de fidélité)

Compatibilité matériel

- Clavier → Oui
 - Souris → Non
 - Imprimantes Square (Star) → Généralement compatibles
 - Bluetooth → Epson seulement
 - Tiroir-caisse → Requier une imprimante
-

FranPOS – Cartes-cadeaux (FAQ)

Dernière vérification par David Vazquez le 17-06-2025

- Cartes physiques et numériques prises en charge
- Importation possible via CSV
- Lecteur code-barres ou magstripe requis
- Rechargement des cartes pris en charge
- Les remboursements retournent au mode de paiement original

Compatibilité SumUp

- Les cartes-cadeaux numériques sont prises en charge uniquement par FranPOS
- Aucun programme de fidélité intégré

Pages 323- 403

Configuration pour Franpos

Dernière vérification par David Vazquez le 18-03-2025

L'article suivant couvre le guide de configuration de base pour connecter le matériel Franpos, incluant

l'alimentation, le concentrateur USB, l'imprimante et le tiroir-caisse.

- Pour commencer la configuration de Franpos, connectez d'abord la source d'alimentation à l'appareil. Ensuite, connectez le concentrateur USB à Franpos.
- Après avoir établi la connexion USB, procédez à la connexion de l'imprimante au concentrateur USB.

Public SumUp POS / Configuration marchand – Configuration pour Franpos
Exporté de Guru (getguru.com) 152

Public SumUp POS / Configuration marchand – Configuration pour Franpos
Exporté de Guru (getguru.com) 153

- Finalement, connectez l'imprimante au tiroir-caisse.
-

Public SumUp POS / Configuration marchand – FranPOS – Configuration et utilisation d’une balance

Exporté de Guru (getguru.com) 154

FranPOS – Configuration et utilisation d’une balance

Dernière vérification par David Vazquez le 24-03-2025

Cet article vise à assurer la clarté et l’efficacité lors de la configuration et de l’utilisation d’une balance pour les transactions basées sur le poids.

- Connexion de la balance : Connectez la balance au registre à l’aide d’un câble USB. Si la balance dispose d’une connexion série, procurez-vous un câble ou adaptateur série vers USB.
- Sélection de l’application : Une fois connectée, une fenêtre apparaîtra sur le registre pour sélectionner une application pour le périphérique USB. Choisissez « REGISTER » et sélectionnez « TOUJOURS ». Notez que, bien que l’exemple puisse afficher deux applications, une seule sera généralement affichée.

Public SumUp POS / Configuration marchand – FranPOS – Configuration et utilisation d’une balance

Exporté de Guru (getguru.com) 155

- Définir le « Vendor » de la balance : Pour que la balance fonctionne correctement, le fournisseur doit être défini correctement. Par exemple, POS Guys répertorie les balances Brecknell, donc si le marchand possède une balance Brecknell, définissez-la sur Brecknell et cliquez sur « Save » — l’application redémarrera.
- Définir les unités en US Imperial : Dans le back office, allez dans Settings → Company Settings → Additional Settings et définissez les « Units of measurement » sur US (Imperial).

Public SumUp POS / Configuration marchand – FranPOS – Configuration et utilisation d’une balance

Exporté de Guru (getguru.com) 156

- Configuration des articles au poids : Dans le back office, ajoutez un nouvel article et définissez son prix par once (oz) ou par livre (lb).

Public SumUp POS / Configuration marchand – FranPOS – Configuration et utilisation d'une balance

Exporté de Guru (getguru.com) 157

- Synchronisation de l'appareil : Enregistrez le nouvel article, puis synchronisez votre appareil pour le mettre à jour.
Si une synchronisation ne pousse pas les mises à jour, redémarrez le POS via le « i » en haut à gauche de l'application Register.

- Ajout de l'article pour pesée : Ajoutez cet article pour accéder à l'écran de poids. La balance devrait afficher Zéro lorsqu'elle est vide. Appuyez sur le bouton « ZERO » de la balance si un autre chiffre est affiché.
Si nécessaire, redémarrez la balance et remettez-la à zéro.

Public SumUp POS / Configuration marchand – FranPOS – Configuration et utilisation d'une balance

Exporté de Guru (getguru.com) 158

- Pesée de l'article : Placez l'article sur la balance. Le poids devrait être enregistré avec précision.
- Enregistrement du poids : Appuyez sur « SAVE » pour calculer le prix basé sur le poids (prix par oz / lb).

Public SumUp POS / Configuration marchand – FranPOS – Configuration et utilisation d'une balance

Exporté de Guru (getguru.com) 159

- Ils spécifient le poids de tare : Optionnellement, un poids de tare peut être défini pour tenir compte du poids du contenant, afin que le client ne soit pas facturé pour celui-ci. Exemple : Pour 10 oz de fruits assortis avec un contenant de 1 oz, l'ajustement du poids de tare garantit que seulement 9 oz de fruits sont facturés.

Public SumUp POS / Configuration marchand – FranPOS – Configuration et utilisation d'une balance

Exporté de Guru (getguru.com) 160

FAQ

J'AI UN MARCHAND DE BOUCHERIE ET DE CHARCUTERIE QUI DOIT VENDRE DE LA VIANDE PAR DÉCIMALE (1,35 LB). EST-CE POSSIBLE AVEC LE POS?

- Nous prenons en charge les poids avec jusqu'à 4 décimales.
-

Public SumUp POS / Configuration marchand – FranPOS – Configuration d'une imprimante ou d'un appareil

Exporté de Guru (getguru.com) 161

FranPOS – Configuration d'une imprimante ou d'un appareil

Dernière vérification par David Vazquez le 30-06-2025

Processus de configuration d'une imprimante ou d'un appareil.

- Sur le registre POS, allez dans Settings > Devices > Printers
- Trouvez l'imprimante applicable (le marchand peut en avoir plus d'une) et assurez-vous qu'elle est activée.
Cliquez sur le nom de l'imprimante pour ouvrir les paramètres d'impression. Il est possible que vous ne voyiez pas d'imprimante connectée. Pour rafraîchir la liste, cliquez sur le bouton de rafraîchissement situé dans le coin supérieur droit jusqu'à ce que l'imprimante LAN apparaisse, comme illustré ci-dessous. Veuillez noter que les connexions LAN peuvent s'afficher comme Wi-Fi avec cet appareil.

Public SumUp POS / Configuration marchand – FranPOS – Configuration d'une imprimante ou d'un appareil

Exporté de Guru (getguru.com) 162

- Une fois l'imprimante identifiée, sélectionnez-la pour accéder aux propriétés de l'imprimante. Ensuite, faites défiler vers le bas des propriétés et sélectionnez « Print Sample Receipt ». Si l'impression du reçu d'exemple réussit, vous pouvez finaliser la configuration des propriétés de l'imprimante.
- Les propriétés de l'imprimante peuvent inclure :
 - Emplacement (ex. : Registre, Cuisine, Bar)
 - Largeur d'impression (par défaut : 72 mm)
 - Imprimante par défaut
 - Opérations du tiroir-caisse
 - Impression des reçus de cuisine

Public SumUp POS / Configuration marchand – FranPOS – Configuration d’une imprimante ou d’un appareil

Exporté de Guru (getguru.com) 163

Les marchands devraient être encouragés à commander les appareils via le code QSR sur l’écran

d’accueil de la tablette. Voici l’aperçu actuel de la compatibilité des appareils.

FAQ

- Quel papier de reçu utilise notre imprimante?
- Standard 3 1/8

Public SumUp POS / Configuration menu – FranPOS – Ajout de nouveaux menus

Exporté de Guru (getguru.com) 164

FranPOS – Ajout de nouveaux menus

Dernière vérification par David Vazquez le 07-01-2025

Un article doit faire partie d’un menu pour être visible sur le registre. Une fois créé, le menu ressemblera à ceci :

Dans le back office, allez dans Catalog dans le menu de gauche et choisissez Menu dans le menu

PRODUCT & SERVICES. Cliquez sur le bouton rouge plus, puis choisissez Add.

Une fois le bouton rouge plus sélectionné, vous pouvez :

1. Ajouter le nom du menu (obligatoire)
2. Ajouter une image du menu
3. Disponible sur le POS (obligatoire)
4. Disponible en ligne (si applicable)
5. Disponible pour tiers (si applicable)

6. Cliquer sur SAVE (obligatoire)

Public SumUp POS / Configuration menu – FranPOS – Structure des menus

Exporté de Guru (getguru.com) 165

FranPOS – Structure des menus

Dernière vérification par David Vazquez le 08-01-2025

Cet article fournit une ventilation des structures de menus QSR, Retail et Service pour FranPOS.

QSR

- **Menu** : Pour être visible sur le registre, un article doit être ajouté à un menu existant. Si le menu n'existe pas encore, vous pouvez facilement ajouter un nouveau menu.
- Utilisez les menus pour regrouper les articles par catégorie (Boissons, Burgers, etc.), par repas (Déjeuner, Dîner, Happy Hour), ou les deux.
- Un article peut exister dans plusieurs menus.
- **Catégorie** : Chaque article doit être ajouté à une catégorie existante. Si la catégorie n'existe pas encore, vous pouvez facilement ajouter une nouvelle catégorie d'articles.
- **Article** : Utilisez cette option pour ajouter des articles qui seront disponibles sur le POS pour sélection.
- **Modificateurs** : Un modificateur est utilisé pour personnaliser un article. Les modificateurs peuvent être définis au niveau Global, Catégorie ou Produit.
- Par exemple, si vous vendez des sandwichs, vous pouvez créer un modificateur « Pain de sandwich » et le définir au niveau Catégorie afin que tous les articles de la catégorie « Sandwich » aient ce modificateur.

Public SumUp POS / Configuration menu – FranPOS – Structure des menus

Exporté de Guru (getguru.com) 166

- Les modificateurs peuvent aussi être obligatoires ou optionnels. (ex. : La taille du café est obligatoire — vous devez sélectionner petit, moyen ou grand pour accéder à l'écran de paiement.)

- **Ensemble de modificateurs** : Utilisé pour personnaliser le modificateur lui-même.

Limitations des menus QSR

- Impossible d'importer des modificateurs
 - Impossible d'importer des menus
 - Impossible d'importer des catégories de taxes, seulement la taxe de vente standard
 - Si vous créez une catégorie/sous-catégorie de menu, la sous-catégorie doit être associée au menu parent
 - Solution temporaire : script d'importation de modificateurs par l'équipe d'ingénierie
-

RETAIL

Public SumUp POS / Configuration menu – FranPOS – Structure des menus
Exporté de Guru (getguru.com) 167

- **Catégorie** : Chaque produit ou service doit être ajouté à une catégorie existante. Si la catégorie n'existe pas encore, vous pouvez facilement ajouter une nouvelle catégorie de produits.

Public SumUp POS / Configuration menu – FranPOS – Structure des menus
Exporté de Guru (getguru.com) 168

- **Produit** : Utilisez cette option pour ajouter un article unique sans variations.
- **Matrice de produits** : Utilisez cette option pour ajouter un produit avec plusieurs variations telles que Taille, Couleur, Saveur, etc. Chaque variation sera créée avec son propre SKU.
- **Attribut de produit** : Utilisé pour modifier un seul produit. Les attributs sont couramment utilisés pour les produits alimentaires faits sur commande.
- Par exemple, un sandwich peut avoir un attribut « Pain » avec les options « Blanc » et « Blé ». Les attributs modifient un seul article et ne créent pas de variations ou de SKU distincts.

Limitations des menus RETAIL

- Les matrices de produits Retail ont des dépendances (SKU parent correspondant aux SKU des variations?)
 - Les codes produits ont des limites de caractères
 - Les matrices ont une limite d'importation (testé jusqu'à 200 — fonctionne bien)
 - Bonnes pratiques pour les matrices : Cristian Gutierrez

- Les matrices ne peuvent être importées qu'une seule fois — si l'importation est incorrecte, vous devez créer un nouveau CID et recommencer avec des données corrigées
 - L'importation d'images fonctionne tant qu'il s'agit d'un lien vers l'image
 - Une seule option de matrice sera visible — toutes les couleurs et tailles ne seront pas visibles sur le registre
-

SERVICE

Public SumUp POS / Configuration menu – FranPOS – Structure des menus
Exporté de Guru (getguru.com) 169

- **Catégorie** : Chaque produit ou service doit être ajouté à une catégorie existante. Si la catégorie n'existe pas encore, vous pouvez facilement ajouter une nouvelle catégorie de produits.
- **Produit** : Utilisez cette option pour ajouter un article unique sans variations.
- **Service** : Utilisez cette option pour ajouter un service offert par votre entreprise.
- **IMPORTANT** : Pour les secteurs de services, la durée du service en minutes est requise.

Limitations des menus Service

Public SumUp POS / Configuration menu – FranPOS – Structure des menus
Exporté de Guru (getguru.com) 170

- Il est possible d'importer soit des produits OU des services à la fois. Ne pas importer les deux, car cela entraînera l'importation de services comme produits ou de produits comme services.
 - Service – Les services facturés qui ne gèrent pas l'inventaire sont utilisés pour les réservations (ex. : manucure/pédicure/massage/coloration). La durée du service est toujours en minutes.
 - Produit – Articles réels à vendre, avec coût, fournisseur, marque, inventaire et matrices de produits.
-

FranPOS – Catalogue : Ajout d'une matrice de produits

Dernière vérification par David Vazquez le 08-01-2025

- Allez dans « Catalog »
 - Allez dans « Products/Services »
 - Cliquez sur le bouton « + » et sélectionnez « Matrix »
 - Entrez le nom du produit et la catégorie, puis cliquez sur « Save »
 - Assignez une catégorie de taxe
 - Allez dans l'onglet « Matrix » et ajoutez des attributs
 - Générez les combinaisons
 - Les SKU seront générés automatiquement
 - Ajoutez les prix et enregistrez
-

FranPOS – Ajout d'un nouvel article (Back Office)

Dernière vérification par David Vazquez le 21-01-2025

- Allez sur my.franpos.com
 - Entrez votre courriel et mot de passe
 - Sélectionnez « Catalog »
 - Sélectionnez « Item »
 - Cliquez sur « + » puis « Item »
 - Ajoutez le nom de l'article et la catégorie
 - Sélectionnez un menu, ajoutez le prix et les filtres
 - Ajoutez modificateurs, taxes ou paramètres spéciaux si requis
 - Cliquez sur « Save »
-

FranPOS – Options de modificateurs de menu

Dernière vérification par Mandy Lambert le 07-04-2025

- Allez dans « Catalog »
 - Allez dans « Modifier options »
 - Cliquez sur « + »
 - Entrez les détails
 - Enregistrez
 - Appliquez les options aux ensembles de modificateurs ou aux modificateurs individuels
-

Personnalisation supplémentaire des modificateurs

- Les ensembles de modificateurs peuvent avoir des prix additionnels (\$ ou %)
 - Les modificateurs peuvent être obligatoires ou optionnels
 - Les modificateurs peuvent avoir des dates de début et de fin
 - L'ordre d'affichage peut être ajusté
 - Un modificateur peut être défini par défaut
 - L'option « activer la sélection de quantité » permet des doublons (ex. double garniture)
-

Alertes d'allergènes / Étiquettes personnalisées

Dernière vérification par David Vazquez le 15-04-2025

Cas d'utilisation

- Alertes d'allergènes
- Avis de non-responsabilité
- Rappels au caissier

Instructions de configuration

- Allez dans Settings → Company Settings → Company
 - Activez « Require approval for items/modifiers with tags assigned »
 - Allez dans Catalog → Items
 - Créez ou assignez des étiquettes
-

Kiosk – FAQ

Dernière vérification par Ben Brazier le 18-04-2025

- Combien coûte le kiosque?
- Abonnement : 69 \$ / mois, 59 \$ / mois pour chaque ajout supplémentaire

FranPOS – Gestion de l'inventaire / Scan de codes-barres (Recevoir & Réconcilier des produits)

Dernière vérification par David Vazquez le 06-01-2025

Problème

Un commerçant appelle pour demander comment **ajouter une quantité de stock** à son magasin.

Solution

Utiliser les fonctionnalités de **gestion de l'inventaire** pour **recevoir** ou **réconcilier** les quantités de produits.

Ces options permettent de :

- Maintenir des niveaux de stock précis
- Suivre les marges de profit
- Consulter l'historique des fournisseurs

Définitions :

- **Recevoir des produits** : Ajouter de nouvelles quantités à l'inventaire (ex. : réception d'un nouvel arrivage)
 - **Réconcilier des produits** : Ajuster ou écraser les quantités existantes pour corriger des écarts d'inventaire
-

Étapes

1. Dans le Back Office, allez dans **Catalog** dans le menu de gauche, puis sélectionnez **Receive / Reconcile Products** sous **INVENTORY MANAGEMENT**
2. Un produit doit être créé avant de pouvoir être reçu ou réconcilié.
Pour ce faire :
 - Cliquez sur le bouton **+ rouge**
 - Sélectionnez **Add product**
3. Remplissez les informations du produit.
En entrant la **catégorie**, le **fournisseur** ou la **marque**, vous pourrez filtrer par ces champs plus tard.

4. Les **fournisseurs et marques** doivent d'abord être configurés ici pour être disponibles lors de la création d'un article :
 - Fournisseur
 - Marque
5. Une fois les produits créés, choisissez **Receive** ou **Reconcile** :
 - **Receive** est généralement utilisé lors de la réception d'un nouvel arrivage
 - **Reconcile** est utilisé pour corriger ou ajuster des quantités déjà reçues
6. Scannez le **code-barres** de l'article ou recherchez-le par :
 - SKU
 - Nom
 - Code
7. Cliquez sur **Add Items**
8. Pour ajuster plusieurs produits à la fois :
 - Utilisez le bouton **LOAD ITEMS FROM**
 - Sélectionnez l'option applicable dans le menu déroulant
9. Une fois les produits ajoutés :
 - Entrez la **quantité reçue (Receiving Qty)**
 - Entrez le **coût de réception (Receiving Cost)**
10. Vous pouvez utiliser cette fonctionnalité pour :
 - Modifier le prix selon un pourcentage du coût
 - Définir l'arrondi du prix
11. Cliquez sur **SAVE**

12. Lors de la réconciliation des produits, vous pouvez définir la **raison** à des fins de rapport.

13. Ces raisons doivent être configurées à l'avance :

- Allez dans **Settings**
- Sous **Product**, sélectionnez **Reconcile Reasons**

14. Cliquez sur le **signe +**

15. Entrez les informations de la raison et cliquez sur **Save**

FranPOS – Codes-barres avec prix intégré (Price Embedded Barcodes)

Dernière vérification par David Vazquez le 06-01-2025

Aperçu

Les **codes-barres avec prix intégré** permettent aux commerçants de vendre des produits à **prix variable**, comme :

- Produits au poids
- Articles vendus au mètre
- Produits dont le prix dépend d'une valeur intégrée dans le code-barres

FranPOS prend en charge ce type de codes-barres lorsqu'ils sont configurés correctement.

Formats pris en charge

- **UPC-A (12 chiffres)** avec prix intégré
- Les **codes commençant par "2"** sont généralement utilisés pour les produits à prix variable

Structure générale d'un code-barres à prix intégré (UPC-A) :

- Chiffres 1 à 6 : Code produit
 - Chiffres 7 à 11 : Prix (ou poids, selon la configuration)
 - Chiffre 12 : Chiffre de contrôle
-

Configuration dans FranPOS

1. Allez dans le **Back Office**
 2. Sélectionnez **Settings**
 3. Cliquez sur **Company Settings**
 4. Activez l'option **Enable Price Embedded Barcodes**
 5. Cliquez sur **Save**
-

Création du produit

1. Allez dans **Catalog**
 2. Sélectionnez **All Products**
 3. Cliquez sur le bouton **+**
 4. Créez le produit correspondant au code-barres à prix intégré
 5. Assurez-vous que :
 - Le **SKU** correspond à la portion fixe du code-barres
 - Le produit est configuré comme **prix variable**
-

Utilisation au point de vente

1. Scannez le code-barres du produit
 2. FranPOS :
 - Lit la portion **prix** du code-barres
 - Applique automatiquement le montant au panier
 3. Le produit apparaît avec le prix calculé à partir du code-barres
-

Points importants

- Les balances et imprimantes de codes-barres doivent être **configurées selon le format UPC-A**
- Tous les fournisseurs de balances ne génèrent pas les mêmes formats
- Des tests sont recommandés avant le déploiement en magasin
- Les codes-barres personnalisés ou non standards peuvent ne pas être reconnus

FranPOS – FAQ Caisse (Register FAQ)

Dernière vérification par David Vazquez le **09-07-2025**

Méthodes de paiement et traitement

• Types de paiement pris en charge :

- Oui : Google Pay, Apple Pay, Samsung Pay, cartes de crédit/débit, cartes-cadeaux, EBT (avec mode de paiement personnalisé), argent comptant, paiements fractionnés et modes de paiement personnalisés comme Venmo/Zelle (si permis).
- Non : PayPal, débit avec NIP, stockage des cartes, appairage de lecteur mobile.

• Peut-on accepter des paiements fractionnés?

→ Oui. L'argent comptant doit être traité en premier, suivi de la carte.

• Le POS prend-il en charge le tap-to-pay?

→ Oui.

- **Peut-on enregistrer des transactions à 0 \$?**

→ Oui.

- **Peut-on traiter des entrées manuelles de carte?**

→ Oui. Une solution temporaire est disponible et peut être poussée sur la caisse.

- **Le POS prend-il en charge les prix taxes incluses?**

→ Oui.

Exemple : si la taxe de vente est de 8 %, un article affiché à 10,80 \$ inclut la taxe.

- **Les pourboires peuvent-ils être personnalisés?**

→ Oui. Les pourboires peuvent être définis en pourcentage ou en montant fixe.

- **Quel est le frais de traitement si l'escompte comptant est désactivé pour une transaction?**

→ 3,85 %.

- **Le POS FranPOS prend-il en charge les codes QR sur les reçus à des fins marketing?**

→ Partiellement.

→ Le QR par défaut est utilisé pour les remboursements/retours.

→ Pour le marketing, concevez un code QR dans l'image de votre logo.

→ Remarque : les reçus papier sont rarement scannés — utilisez plutôt l'écran cPay côté client pour un meilleur engagement.

- **Peut-on consulter l'historique client directement à la caisse?**

→ Oui. L'historique d'achats du client est accessible sur la caisse.

Gestion de caisse et rapports de quart

- **Comment enregistrer le montant de départ du tiroir-caisse?**

→ Appuyez sur Options > Ouvrir le tiroir, puis indiquez chaque type de billet/pièce.

- **Les tiroirs-caisses peuvent-ils être organisés pour les rapports de quart et la conciliation de fin de journée?**

→ Oui. Les employés doivent pointer à l'entrée/sortie avec un NIP. Les rapports sont visibles sur le POS ou imprimables.

- **Pourquoi le tiroir ne s'ouvre-t-il pas?**

→ Vérifiez que le tiroir-caisse est attribué à une imprimante dans Settings > Devices.

- **L'option « Fermer le tiroir » est manquante?**
→ Activez la gestion de caisse dans Company Settings.
-

Opérations à la caisse et inventaire

- **Puis-je scanner un article qui n'est pas dans le système et l'ajouter sur-le-champ?**
→ Non directement.
→ Scannez plutôt les articles dans une feuille de calcul, puis importez-les en lot dans le back office.
 - **Peut-on ajuster le poids ou le prix à la caisse (ex. produits en vrac)?**
→ Oui.
 - **FranPOS prend-il en charge le calcul automatique du prix à partir d'un pourcentage de majoration?**
→ Non. Les prix ne sont pas calculés automatiquement à partir du coût.
 - **Les rabais doivent-ils être créés par emplacement?**
→ Oui. Sur la page des rabais, sélectionnez chaque emplacement concerné.
-

Types de commerces et besoins spécifiques

- **FranPOS peut-il être utilisé pour un service au volant (drive-thru)?**
→ Oui.
→ Recommandation : 2 stations POS (salle + service au volant) pour fluidifier les opérations.
 - **Le système prend-il en charge les crédits d'échange (trade-in) pour les magasins de jeux?**
→ Oui.
→ Un crédit en magasin de base peut être configuré, mais les outils avancés de suivi de prix ne sont pas intégrés.
 - **Peut-on accepter des cartes étudiantes comme moyen de paiement (ex. cafétéria)?**
→ Non.
-

Matériel, accès et configuration

- **Où peut-on obtenir un lecteur à bande magnétique compatible?**

→ POSguys.com

- **Le POS est-il accessible depuis un ordinateur portable ou un ordinateur de bureau?**

→ Non. L'interface de la caisse n'est pas basée sur le web.

FranPOS – FAQ Analytique (Analytics FAQ)

Dernière vérification par David Vazquez le **17-06-2025**

Bases des rapports

- **Comment exécuter un rapport Z?**

- Assurez-vous que le comptage du tiroir est activé dans les paramètres.
- Ouvrez la caisse à partir du menu de gauche.
- Appuyez sur Options > Fermer le tiroir.
- Révissez les détails du tiroir.
- Faites défiler vers le bas et appuyez sur « Imprimer le rapport Z et fermer le tiroir ».

- **Existe-t-il un rapport de fin de journée avec automatisation par courriel?**

- Oui. Chaque rapport offre une option d'envoi par courriel ou de planification :
- Choisissez les destinataires et l'horaire.
- Idéal pour les résumés quotidiens de revenus ou les alertes de faible inventaire.

- **Les commerçants peuvent-ils s'envoyer un rapport par courriel sans le télécharger?**

→ Oui. Allez dans Back Office > Settings > Notification Center.

- **Les rapports de ventes peuvent-ils être personnalisés (ex. ajouter des colonnes)?**

- Pas actuellement.
 - Le rapport de ventes détaillé est le plus flexible.
 - Les commerçants peuvent devoir combiner manuellement des données provenant de plusieurs rapports.
 - Aucun soutien pour les colonnes de dépôts/solde puisque FranPOS ne suit pas les dépôts.
-

Types de rapports et analyses

- **Que montre le tableau de bord?**

- Ventes totales aujourd'hui
- Tickets et rendez-vous créés aujourd'hui

- Nouveaux clients ajoutés aujourd'hui
- Mesures de ventes, tickets et clients par jour/semaine/mois
- Type et source de commande
- Tâches, objectifs et avis clients
- **Que comprend l'analytique d'entreprise (Business Analytics)?**
 - Carte thermique des ventes par emplacement
 - Aperçu des ventes et des objectifs
 - Principaux rabais, catégories et produits
 - Articles les plus lents à se vendre
 - Ventes comparables et à l'échelle de l'entreprise
 - Analyse des réservations et des objectifs

- **Peut-on extraire un rapport des articles par fournisseur?**

→ Oui.

- **Une entreprise de services peut-elle produire un rapport de commissions par employé et par jour?**

→ Oui. Les rapports peuvent être filtrés par employé ou par plage de dates.

- **Peut-on exporter l'horaire des employés?**

→ Oui, à partir du Back Office (navigateur seulement, pas depuis la caisse).

Inventaire et suivi des pertes

- **Les commerçants peuvent-ils retirer l'inventaire invendu (ex. produits de boulangerie quotidiens) et suivre la perte?**

→ Back Office > Catalog > Receive/Reconcile

→ Les commerçants peuvent saisir manuellement les quantités de départ et de fin.

→ Il n'existe pas encore de moyen intégré pour calculer automatiquement le coût des pertes.

Rapports multi-appareils et multi-emplacements

- **Un commerçant peut-il concilier le tiroir à distance?**

→ Non. Le contenu du tiroir-caisse ne peut pas être validé à distance.

→ La caisse peut être consultée via le back office, mais l'argent comptant doit être géré sur place.

- **Les commerçants peuvent-ils produire des rapports sur plusieurs appareils POS (ex. pour des kiosques temporaires)?**
→ Seulement en créant des comptes commerçants distincts pour chaque configuration POS.

FAQ Fidélité (Loyalty FAQ)

Dernière vérification le **15-04-2025**

Cette FAQ met en évidence les questions qui surgissent concernant la fidélité.

Les commerçants rencontrent des problèmes lorsque les clients entrent leur numéro de récompenses avant de terminer une transaction.

Cette saisie prématurée empêche le commerçant de traiter la transaction sur les tablettes. Par conséquent, le commerçant doit annuler la transaction, faire passer le client à la caisse de nouveau et recommencer le processus.

Existe-t-il une solution à ce problème?

- Si le caissier procède au paiement pendant qu'un enregistrement est en cours, il retourne simplement au panier, puis attend que l'enregistrement/la sélection de récompense soit terminé avant de poursuivre.
 - Nous apportons des modifications au message afin qu'il ressemble moins à une erreur et davantage à une information.
-

Existe-t-il un moyen de désactiver l'attribution de récompenses ou de points pour certains produits?

- Il n'est pas encore possible de désactiver les points pour certains produits, mais vous pouvez sélectionner des articles précis sur lesquels les clients peuvent utiliser leurs récompenses.
-

Un commerçant de jeux (cartes Pokémon, etc.) souhaite réserver certains articles pour qu'ils valent plus de points lors de journées ou d'événements où les points sont doublés. Est-ce prévu ou anticipé?

- Nous fournissons un rapport permettant au commerçant de filtrer par catégorie spécifique et d'obtenir une liste de clients ayant acheté des produits dans cette catégorie.
 - À l'avenir, le marquage par caissier sera possible dans le POS.
-

Marchand de vapotage : est-il possible d'empêcher l'attribution de points pour certaines catégories (ex. cigarettes ou tabac)?

- Pas pour le moment.

Un commerçant peut-il offrir une promotion 2-pour-1 pendant un mois (ex. 1 article à 20 \$, 2 pour 30 \$)?

- Cela peut être configuré via les rabais automatiques.
- Une autre option consiste à créer un article combo des deux produits à 30 \$.

Existe-t-il des mesures pour empêcher un caissier d'appliquer un rabais à tout moment?

- Pas pour le moment — à venir.

Peut-on ajuster la façon dont les points sont appliqués (avant taxes vs après taxes)?

- Pas pour le moment.
- La seule solution consiste à ajuster manuellement les points dans le tableau de bord de fidélité.

La fonctionnalité « Nearby » apparaît-elle sur la tablette POS côté client lors du paiement?

- Oui, si la fonction est activée dans Mission Control.



FranPOS – FAQ Rendez-vous (Appointments FAQ)

Dernière vérification le **07-05-2025**

Peut-on entrer des rendez-vous manuellement?

- Oui. Les rendez-vous peuvent être gérés manuellement (ajout, modification, annulation) dans la page « Bookings ».

OFFRONS-NOUS UNE OPTION DE RENONCIATION (WAIVER) POUR LES SERVICES?

- Oui. La renonciation peut être attribuée pour être remplie lors de la prise de rendez-vous.

PEUT-ON VOIR LES RÉSERVATIONS DE LA SEMAINE (PAS SEULEMENT DE LA JOURNÉE)?

- Oui.
 - Dans l'application, appuyez sur « Week » en haut à droite.
 - Une option « Time Slot Custom Width » dans le back office peut permettre d'afficher la semaine complète.
-

PEUT-ON PRENDRE RENDEZ-VOUS AVEC UN STYLISTE/TECHNICIEN SPÉCIFIQUE?

- Oui. Les services peuvent être assignés aux employés avec durée, prix, temps de finition et commission ou pourcentage.
-

ENVOYONS-NOUS DES RAPPELS OU CONFIRMATIONS PAR TEXTO LORSQU'UN RENDEZ-VOUS EST PRIS?

- Oui. Le système de réservation peut être configuré à cette fin.
-

LES GESTIONNAIRES PEUVENT-ILS VOIR TOUS LES RENDEZ-VOUS DE LEURS EMPLOYÉS?

- Oui.
-

CAS DES CLIENTS SANS RENDEZ-VOUS (WALK-IN) – MANUCURE + PÉDICURE AVEC DEUX EMPLOYÉS

- *Non, si le service est configuré comme un seul service.*
 - Le client peut réserver séparément chaque service avec des employés différents.
 - Chaque employé recevra la commission appropriée.
-

PEUT-ON PAYER PARTIELLEMENT EN LIGNE ET PARTIELLEMENT EN MAGASIN POUR UN RENDEZ-VOUS?

- Non. Paiement 100 % en ligne ou 100 % en magasin seulement.
-

LES CLIENTS REÇOIVENT-ILS DES RAPPELS PAR TEXTO POUR LES RENDEZ-VOUS?

- Oui.
-

LES COMMISSIONS SONT-ELLES SÉPARÉES DES POURBOIRES?

- Oui.

LES EMPLOYÉS PEUVENT-ILS GÉRER LES RENDEZ-VOUS À DISTANCE?

- Oui, via le back office sur navigateur web.

PEUT-ON CONSERVER LES CARTES AU DOSSIER POUR LES RÉSERVATIONS EN LIGNE?

- Non, pas actuellement.

PEUT-ON AVOIR À LA FOIS LA VENTE AU DÉTAIL EN LIGNE ET LA PRISE DE RENDEZ-VOUS SUR LE MÊME SITE?

- Oui.

LE CALENDRIER DE RÉSERVATION EST-IL ACCESSIBLE À DISTANCE?

- Oui, via le back office.

LES EMPLOYÉS SONT-ILS AVISÉS DES NOUVELLES RÉSERVATIONS?

- Oui, contrôlé dans le back office.

LE SYSTÈME DE RÉSERVATION EST-IL FACILE À UTILISER POUR LES COMMERÇANTS NON TECHNOS?

- Oui. FranPOS est conçu avec une interface intuitive et simplifiée.

LES FOURNISSEURS DE SERVICES PEUVENT-ILS CHARGER DES PRIX DIFFÉRENTS POUR LE MÊME SERVICE?

- Oui. Tarification personnalisée par employé.

PLUSIEURS SERVICES PEUVENT-ILS ÊTRE RÉSERVÉS EN MÊME TEMPS?

- Oui, avec réservations chevauchées lorsque applicable.
-

PEUT-ON REMPLACER LES NOMS DES EMPLOYÉS PAR DES IDENTIFIANTS GÉNÉRIQUES (EX. « Station 1 »)?

- Oui.
-

LE POS PREND-IL EN CHARGE LES DÉPÔTS POUR LES SERVICES?

- Oui, activation requise dans le back office.
-

COMMENT LES COMMISSIONS ET POURBOIRES SONT-ILS CALCULÉS?

- Calcul automatique selon l'employé connecté.
-

CAPACITÉS MOBILES DU SYSTÈME?

- Accès via le site FranPOS et l'application Pulse (prise en charge limitée).
-

LA PAGE DE RÉSERVATION PEUT-ELLE ÊTRE LIÉE À UN SITE WEB OU À UN PROFIL GOOGLE?

- Oui.
-




SOUTIEN APRÈS INSTALLATION?

- Formation continue et suivis planifiés par le service à la clientèle.



FranPOS – Commande en ligne (Fonctionnalité de commande en ligne / E-commerce)

L'article suivant passe en revue l'affichage et le processus de commande en ligne à l'aide de notre solution e-commerce FranPOS (fonctionnalité de commande en ligne).

Résumé du processus e-commerce

-  **Processus de commande** : Les clients peuvent sélectionner des articles, les ajouter au panier et passer à la caisse.
-  **Information client** : Options permettant aux clients existants ou aux nouveaux clients d'entrer leurs renseignements.
-  **Options de livraison et de ramassage** : Les clients peuvent choisir entre la livraison ou

le ramassage en magasin.

-  **Méthodes de paiement** : Options de paiement par carte de crédit/débit, carte-cadeau ou paiement en magasin.
 -  **Confirmation de commande** : Les clients reçoivent un courriel avec les détails de leur commande et peuvent suivre son statut.
-

FranPOS – Aperçu de la page E-commerce

Exporté de Guru (getguru.com)

Quelles sont les étapes pour qu'un client passe une commande sur le site Web e-commerce?

Sélectionner un article :

Les clients choisissent un article (ex. Meow Mix) et consultent les détails tels que la disponibilité, le prix et la catégorie.

Ajouter au panier :

Cliquez sur « Add to Cart » et passez à la caisse.

Information client :

Les clients existants se connectent; les nouveaux clients entrent leur adresse courriel.

Options de livraison :

Les clients peuvent choisir la livraison ou le ramassage en magasin et entrer les renseignements nécessaires (nom, numéro de téléphone, etc.).

Méthode de paiement :

Choisissez une méthode de paiement (carte de crédit/débit, carte-cadeau ou payer en magasin).

Passer la commande :

Confirmez et passez la commande.

L'information est envoyée au système POS du magasin et le client reçoit un reçu par courriel contenant les détails de la commande.

Quelles options de livraison et de ramassage sont offertes?

• Ramassage en magasin :

Les clients peuvent choisir le ramassage en magasin.

Ils doivent fournir leur prénom, nom de famille et numéro de téléphone.

Ils recevront un message texte lorsque la commande sera prête pour le ramassage.

• Livraison :

Les clients peuvent choisir la livraison.

Ils doivent fournir leur prénom, nom de famille, numéro de téléphone et leurs préférences de livraison (ex. date et heure de livraison).

Comment le paiement est-il traité?

• **Carte de crédit ou de débit** : Les clients peuvent payer avec leur carte de crédit ou de débit.

• **Carte-cadeau** : Si le magasin prend en charge les cartes-cadeaux, les clients peuvent les utiliser comme méthode de paiement.

• **Payer en magasin** : Les clients peuvent choisir de payer en magasin lors du ramassage.

Après avoir sélectionné la méthode de paiement et confirmé la commande, le client recevra un reçu par courriel avec les détails de la commande, incluant le numéro de commande, le sous-total, la taxe de vente et le montant total payé.

Exemples de commerçants QSR utilisant la commande en ligne FranPOS

Dernière vérification par David Vazquez le **15-04-2025**

Voici un exemple de commerçants de restauration rapide (QSR) qui ont mis en place des plateformes de commande en ligne à l'aide de FranPOS :

- Dojo's Special
-

FranPOS – Activation de l'expédition pour le e-commerce

Dernière vérification par David Vazquez le **05-05-2025**

Cet article vous explique comment configurer et activer l'expédition pour votre boutique e-commerce à l'aide de FranPOS.

Il fournit des instructions étape par étape pour configurer les options d'expédition intégrées, incluant les frais fixes, les frais basés sur un rayon et les frais basés sur le total de la commande.

Pour l'expédition intégrée (Built-In Shipping)

Accédez au back office du commerçant.

- Dans le back office, sélectionnez **Settings**.
 - Sélectionnez **Delivery Settings**.
 - Faites défiler jusqu'au bas de la page et **activez l'expédition**.
 - Sous le fournisseur d'expédition, sélectionnez le type désiré. Dans la plupart des cas, ce sera **Built-In**.
 - Entrez la plage d'expédition souhaitée.
 - Sélectionnez maintenant les frais d'expédition désirés.
-

Types de frais d'expédition

- **Flat Fee** : tarif de base pour toute expédition
- **Radius** : tarif basé sur un rayon en milles
- **Order total** : tarif basé sur le total de la transaction

Une fois le type de frais sélectionné, cliquez sur **Save**.

À quoi devrait ressembler chaque type de frais d'expédition?

- Frais d'expédition fixes
- Frais d'expédition par rayon
- Frais d'expédition basés sur le total de la commande

INFORMATION ADDITIONNELLE

- Les commerçants peuvent activer l'option d'expédition même sans intégration à Ship Engine et configurer des frais d'expédition. Toutefois, ils devront imprimer leurs étiquettes à partir du système d'expédition qu'ils utilisent.
- Une intégration optionnelle avec Ship Engine est offerte. Il s'agit d'un service tiers auquel les commerçants doivent s'inscrire séparément.
- Les commerçants demandent souvent s'il est possible de facturer l'expédition selon le poids. Ce n'est pas possible avec les fonctionnalités intégrées; cela nécessite Ship Engine ainsi que la saisie du poids et de la taille pour chaque produit.

Expédition des commandes e-commerce

Bien que FranPOS ne fournisse pas de services de livraison, il peut gérer les commandes expédiées si le commerçant s'occupe lui-même de l'expédition.

Pour activer cela :

- Réglez les heures d'ouverture à **24/7** dans les paramètres afin que les clients puissent passer des commandes en tout temps.
- Utilisez **Settings > Delivery Settings > Pickup Settings** pour définir des plages horaires plus limitées pour les commandes à ramasser.

Un site tiers recommandé pour gérer l'expédition est **pirateshipping.com**.

Les commerçants peuvent :

- Recevoir des notifications de commande ou générer des rapports
- Exporter les commandes vers Excel
- Importer la liste des commandes dans Pirate Ship pour créer les étiquettes

FranPOS – Guide de commande en ligne (Activation et ajustement des paramètres)

Dernière vérification par David Vazquez le **08-01-2025**

Le processus pour activer le e-commerce et ajuster les paramètres e-commerce.

Pour qu'un caissier puisse voir les commandes en ligne, celles-ci doivent être activées sur le registre.

- Connectez-vous à **partners.franpos.com** en tant que connexion de soutien
 - Sélectionnez le commerçant
 - Connectez-vous en tant que commerçant à l'aide de la clé verte
 - Allez dans **Settings > Ecommerce**
 - Activez **Enable online ordering**
-

Paramètres e-commerce

• Par défaut, activez les boutons pour qu'ils correspondent à la configuration ci-dessous, tout en permettant la personnalisation par le commerçant au besoin.

FranPOS (Ecomm5) – Vérifier les méthodes de paiement, heures, types de commande et paramètres de taxes

Dernière vérification par David Vazquez le **09-01-2025**

Cet article explique le processus pour s'assurer que les méthodes de paiement, les heures, les types de commande et les paramètres de taxes sont corrects.

- Assurez-vous que les méthodes de paiement utilisables en ligne sont activées
 - Vérifiez que les heures d'ouverture et les jours fériés sont exacts
 - Assurez-vous qu'un type de commande est disponible en ligne
 - Vérifiez que les catégories de taxes applicables sont activées pour l'e-commerce
-

FranPOS – Dépannage e-commerce

Dernière vérification par David Vazquez le **09-01-2025**

Voici quelques problèmes e-commerce courants et comment les résoudre :

Un produit ou une catégorie n'apparaît pas sur le site Web

- Assurez-vous que **Available on eCommerce** est activé
 - Cela peut être fait article par article dans le catalogue ou via les actions groupées
 - L'article est-il en rupture de stock?
Si le commerçant n'utilise pas la gestion d'inventaire, activez **Show out of stock items** via **Settings > Ecommerce > sélectionner l'emplacement**
-

Le commerçant souhaite des prix distincts pour les articles e-commerce

- Dupliquez l'article, modifiez le prix et rendez-en un seul disponible sur l'e-commerce
-

Les commandes ou notifications n'apparaissent pas sur le registre

- Consultez l'article : **FranPOS (Ecomm7) Enable Orders on the Register**
-

Les méthodes de paiement, pourboires ou taxes sont incorrects

- Les types de commande, pourboires, taxes et heures d'ouverture influencent le fonctionnement du e-commerce
 - Vérifiez **Settings > Ecommerce** pour l'emplacement concerné
 - Consultez l'article **Ensure Payment Methods, Hours, Order Type and Tax Settings are Correct**
-

Activer le paiement en magasin

- Allez dans **Settings > Ecommerce**, sélectionnez l'emplacement et activez **Enable pay at the store**
-

Activer la commande à l'avance

- Allez dans **Settings > Ecommerce**, sélectionnez l'emplacement
 - Définissez jusqu'à quand les clients peuvent commander
 - Activez la sélection de date/heure pour le ramassage ou la livraison
-

Traitement des commandes e-commerce (Order Fulfillment)

1. Sur le registre, allez dans **Settings >> eCommerce**
2. Activez **Receiving e-commerce orders on this device**
3. Activez le son lors de nouvelles commandes
4. Activez l'impression automatique des billets de commande
5. Les clients naviguent sur votre site Web
6. Ils sélectionnent les produits disponibles
7. Sélectionnez **ADD TO CART**
8. Cliquez sur **CHECKOUT**
9. Entrez les renseignements de contact
10. Sélectionnez le paiement
11. Choisissez **Pay at Store** ou carte
12. Cliquez sur **SUBMIT PAYMENT**
13. Écran de confirmation affiché
14. Une pastille rouge apparaît sur **Tickets**
15. Les commandes en ligne sont identifiées par une icône de globe
16. Cliquez sur **PROCESS**
17. Cliquez sur **READY TO PICK UP**
18. Le client reçoit une notification texto et courriel
19. Cliquez sur **Pay** lors du ramassage
20. Finalisez la transaction selon le processus normal

Pages 404-432

FranPOS (Ecomm 7) – Activer les commandes e-commerce sur le registre

Dernière vérification par **Mandy Lambert** le **07-04-2025**

Cet article couvre le processus d’affichage des commandes en ligne sur le registre.

- Pour ce faire, allez sur la tablette côté caissier et cliquez sur **Settings > Online order**.
- Activez “**Receive online orders on this device.**”
- Des paramètres supplémentaires liés aux notifications sur le registre peuvent être ajustés ici.

FranPOS – Activer les paramètres de ramassage des commandes (E-commerce)

Dernière vérification par **Mandy Lambert** le **26-06-2025**

- Allez dans **Settings > E-commerce**
- Assurez-vous que la commande en ligne est activée
- Activez **Store Pickup Days/Hours**

-
- Vous pouvez remplir les jours et heures pendant lesquels l'entreprise du commerçant sera disponible pour le ramassage.
 - Cette configuration se fait séparément en allant dans **Settings > Delivery Settings**
-

Paramètres de paiement

- Assurez-vous que **Enable Tipping** est activé.
 - Si le commerçant en fait la demande, assurez-vous d'activer **Enable Pay at the Store**. Sinon, laissez cette option désactivée par défaut.
 - Cette option peut être utilisée si un client accepte un autre type de paiement qu'une carte de crédit lors de la commande en ligne.
-

FranPOS – Désactiver / Activer l'impression automatique

Dernière vérification par **David Vazquez** le **17-01-2025**

Les commerçants peuvent appeler pour demander de désactiver ou d'activer l'impression automatique pour diverses raisons.

Ce guide met en évidence les étapes nécessaires pour effectuer cette action.

FranPOS – Configurer une imprimante de cuisine

Dernière vérification par **Ben Brazier** le **13-02-2025**

Cet article passe en revue les meilleures pratiques pour configurer une imprimante de cuisine pour les commerçants QSR.

Pour compléter cette configuration, l'imprimante doit être correctement connectée au POS.

Voir **Setting up a printer or device**.

Options d'imprimantes de cuisine

Nous offrons plusieurs imprimantes sur :

<https://posguys.com/SumUp-Software.asp>

- **TM-U220** est une imprimante de cuisine dédiée, mais toute imprimante de reçus peut être utilisée comme imprimante de cuisine.
 - Les imprimantes à étiquettes autocollantes peuvent aussi être utilisées comme imprimantes de cuisine, le plus souvent pour les boissons (les commerçants collent l'étiquette sur le verre). Nous offrons 2 options d'étiquettes autocollantes :
 - Star TSP100IVSK
 - Epson TM-L100
-

Étape 1

Sur le registre POS, allez dans **Settings > Devices > Printers**

Étape 2

Trouvez l'imprimante appropriée (le commerçant peut en avoir plus d'une) et assurez-vous qu'elle est activée.

Cliquez sur le nom de l'imprimante pour ouvrir les paramètres d'impression.

Étape 3

Faites défiler jusqu'à la section **PRINT PROPERTIES** et activez **Enable print queue**

Étape 4

Faites défiler jusqu'à la section **POS PRINT PROPERTIES**

- **Print POS receipts**
 - Cette imprimante est-elle utilisée pour imprimer les reçus clients et les reçus de cuisine?
 - Si oui, activez cette option
 - Si non, désactivez-la
-

Étape 5

Faites défiler jusqu'à la section **KITCHEN PRINT PROPERTIES**

- Activez **Print kitchen receipts**
- Laissez **Text mode** désactivé

- Cliquez sur **Categories filter** pour sélectionner les catégories d'articles envoyées à cette imprimante
 - Réglez **Layout mode** à "**Default**" pour les imprimantes de cuisine
 - Réglez-le à "**Single item**" pour les imprimantes à étiquettes autocollantes

 - **Default** imprime tous les articles d'une commande sur un seul billet de cuisine
 - **Single item** imprime chaque article individuellement — idéal pour coller des étiquettes sur les verres
-

- **Modifiers mode** comprend 3 options.

Le commerçant peut choisir celle qui lui convient le mieux.

- La taille de la police peut être ajustée selon les préférences du commerçant.

À titre de référence, l'exemple ci-dessus utilise une taille de police de 23.

Étape 6

Cliquez sur **Save** dans le coin supérieur droit

Étape 7 – Personnalisations supplémentaires de l'imprimante de cuisine

- Sur le registre POS, allez dans **Settings > Features > General**, puis faites défiler jusqu'à **Kitchen Settings**

Options par défaut de l'en-tête du reçu de cuisine :

- **Order type** : affiche le type de commande en haut du reçu (ex. Sur place, Pour emporter, etc.)
- **Customer name** : affiche le nom du client en haut du reçu

Astuce : Le type de commande est l'option la plus courante, et le nom du client peut tout de même apparaître plus bas sur le reçu.

• **Send order to kitchen when putting it on hold**

- Idéal pour les commandes téléphoniques payées en magasin au ramassage
- Idéal aussi pour créer des « commandes ouvertes » où le client ajoute des articles pendant qu'il mange
- Chaque fois que de nouveaux articles sont ajoutés à une commande existante et que le bouton **Hold** est appuyé, seuls les nouveaux articles sont envoyés à la cuisine

- **Send void receipt to kitchen**

- Désactivé par défaut
 - Activez-le si le personnel de cuisine doit être informé lorsqu'une commande est annulée
-

- **Send to kitchen upon**

- **Charge button tap** : envoie la commande à l'imprimante de cuisine dès que le caissier appuie sur **Charge**
 - **After payment** : envoie la commande à la cuisine seulement après un paiement réussi
-

Paramètres supplémentaires et conseils

1. Pour qu'un article soit imprimé, il doit être configuré à **Send to Kitchen** dans les paramètres du back office POS.
Cela peut être fait article par article ou à l'aide de l'outil **BATCH ACTIONS** pour plusieurs articles à la fois.
 2. Pour les commerçants offrant des boissons et de la nourriture spécialisées (ex. salon de thé aux perles), il est recommandé d'acheminer toutes les boissons vers une imprimante à l'avant et les aliments vers une imprimante en cuisine.
 3. Si le commerçant utilise une imprimante à étiquettes autocollantes :
 - Les étiquettes s'impriment une à la fois
 - Il faut retirer l'étiquette avant que la suivante ne s'imprime
 - Cela peut entraîner des étiquettes manquées
 - Pour éviter cela, le capteur de l'imprimante peut être désactivé afin que toutes les étiquettes s'impriment en continuVoir **Disable sticky label printer sensor** (lien à ajouter)
-

Affichage cuisine SumUp POS (Kitchen Display System – KDS)

Dernière vérification par **David Vazquez** le **28-04-2025**

Instructions de configuration

Dépendances

- Le POS et l'affichage cuisine (KDS) doivent être sur le même réseau (même routeur/sous-réseau)
 - Si plusieurs réseaux sont utilisés (ex. « SumUp Cafe » et « SumUp Cafe Guest »), les appareils ne se connecteront pas s'ils sont sur des réseaux différents
 - Si le POS et le KDS sont sur le même réseau, ils fonctionneront qu'ils soient connectés par Ethernet, Wi-Fi, 2G ou 5G
 - En cas de problème, contactez le soutien à la clientèle au **860-578-2770**
 - Assurez-vous que **Send to kitchen** est activé dans les options d'articles du back office
-

- L'application KDS est disponible uniquement pour les appareils Android à écran tactile
-

Installer l'application KDS sur des écrans Android « Apportez votre propre appareil »

Les instructions ci-dessous s'appliquent aux appareils achetés à l'extérieur de SumUp.

- Allumez l'appareil et complétez la configuration Android
 - Créez un compte Google (nécessaire pour télécharger des applications comme QuickSupport)
 - Ouvrez le navigateur (généralement Chrome) et allez à :
<https://apps.franpos.com/>
 - Appuyez sur la tuile **Kitchen Display** pour télécharger l'application
 - Après le téléchargement, appuyez sur le fichier APK pour l'installer
 - Autorisez les applications provenant de sources inconnues si demandé
 - Une icône apparaîtra sur l'écran d'accueil
-

- Recommandé : Télécharger **QuickSupport by TeamViewer** depuis le Play Store pour le dépannage à distance
 - Passez à la section **Configuration du POS pour l'utilisation du KDS**
-

Configuration d'un KDS acheté via SumUp

- Déballez le KDS et branchez-le à l'alimentation
- Suivez les instructions à l'écran pour vous connecter au réseau
- Assurez-vous qu'il s'agit du même réseau que le POS
- L'application Kitchen Display devrait apparaître à l'écran d'accueil
- Si elle est absente, contactez le soutien au **860-578-2770**

Connexion du KDS

- Sur le registre POS, allez dans **Settings > Devices > Kitchen Display Server**
- Assurez-vous que le serveur est en cours d'exécution
- Si ce n'est pas le cas, appuyez sur **Start Server**

-
- Vous pouvez activer le regroupement d'articles, les mises à jour en direct et l'affichage des ensembles (bundles)

Dépannage

Si le KDS ne trouve pas le serveur :

- Allez dans **Register Settings > Devices > Kitchen Display Server** et notez l'adresse IP
- Comparez-la à l'adresse IP affichée en haut de l'application Kitchen Display
- Les trois premiers ensembles de chiffres doivent correspondre (ex. 192.168.4.XXX)
- Sinon, les appareils sont sur des réseaux différents
- Consultez la section Dépendances ou appelez le soutien au **860-578-2770**

Comprendre la gestion des commandes KDS

- Le KDS ne complète pas et ne notifie pas les commandes
- Il agit comme du papier numérique — un affichage pour la cuisine
- Le statut des commandes doit être mis à jour manuellement dans le POS
- Le personnel à l'avant (caissier, commis) doit changer le statut de **Preparing à Ready for Pickup**

Notifications SMS / Courriel (optionnelles)

- Si le POS est configuré pour le ramassage, le POS (et non le KDS) peut envoyer une notification au client lorsque le statut passe à **Ready for Pickup**

Important :

Il est de la responsabilité du personnel à l'avant de mettre à jour le statut et d'aviser le client — pas celle du personnel de cuisine.

Guide d'installation : Star Micronics BSH-HR2081 (USB)

Dernière vérification par **David Vazquez** le **24-10-2024**

Le lecteur Star Micronics BSH-HR2081 acheté chez POS Guys comprend :

- Lecteur portatif BSH-HR2081
- Câble USB
- Support
- Guide de démarrage rapide

Guide d'installation USB

Ne scannez pas le guide de démarrage rapide.

Le lecteur est configuré avec un retour à la ligne (LINE FEED) dès la sortie de la boîte.

Aucune configuration supplémentaire n'est requise.

1. Branchez le câble USB fourni au bas du lecteur
2. Branchez l'autre extrémité dans le hub
3. Testez un code-barres

Le retour à la ligne est activé par défaut.

Si vous ne pouvez pas scanner correctement, consultez le guide de dépannage ci-dessous.

Guide de dépannage

Paramètres d'usine

Scanner le code-barres suivant permet de restaurer les paramètres d'usine.

Cela peut être nécessaire lorsque :

- Le lecteur est mal configuré et ne décode pas les codes-barres
- Vous avez oublié la configuration précédente et souhaitez éviter son impact

Pages 433- 497

Le forfait TSP 100IV comprend les composants suivants; toutefois, les accessoires spécifiques peuvent varier selon le modèle sélectionné :

Dernière vérification par David Vazquez le 24-10-2024

- Unité principale TSP100IV
- Câble d'alimentation
- Câble USB
- Câble LAN
- Guide de rouleau de papier
- Patins en caoutchouc (deux pièces)

GUIDE DE CONFIGURATION USB

CONNEXION DU CÂBLE D'ALIMENTATION

Commencez par observer l'orientation de la prise d'alimentation, puis branchez le câble d'alimentation en conséquence.

Public SumUp
POS / Appareils

CONNEXION DU CÂBLE USB

Branchez le câble USB au port USB-C de l'imprimante en vous assurant que la connexion est bien sécurisée.

Public SumUp
POS / Appareils

MISE SOUS TENSION

Appuyez sur l'interrupteur d'alimentation situé à l'arrière de l'unité principale pour l'allumer.

Public SumUp
POS / Appareils

CHARGEMENT DU PAPIER

Ouvrez le couvercle de l'imprimante pour accéder au compartiment interne.

Public SumUp
POS / Appareils

Positionnez le rouleau de papier selon l'orientation indiquée dans l'illustration ci-jointe.

Public SumUp
POS / Appareils

Si l'unité est installée verticalement à l'aide des patins en caoutchouc fournis ou des trous de fixation murale, veuillez vous référer à l'illustration ci-dessous pour le positionnement correct du rouleau de papier.

Public SumUp
POS / Appareils

Après avoir installé le papier, refermez le couvercle de l'imprimante. Assurez-vous que l'extrémité du papier est tirée bien droite, puis coincez le papier dans le couvercle et

refermez-le. La configuration sera complétée lorsque l'imprimante coupera automatiquement le papier.

Public SumUp
POS / Appareils

CONNEXION DE L'IMPRIMANTE AU REGISTRE

Branchez le concentrateur USB fourni au registre à l'aide d'un port USB-C disponible situé sur le côté droit.

Public SumUp
POS / Appareils

Ensuite, branchez le câble USB dans n'importe quel port disponible du concentrateur.

Public SumUp
POS / Appareils

Lors de la connexion de l'imprimante, une fenêtre contextuelle apparaîtra sur le registre. Sélectionnez « Toujours ouvrir SumUp lorsque Star TSP143IV-UE est connecté », puis cliquez sur OK.

Public SumUp
POS / Appareils

Accédez à **Paramètres > Appareils > Imprimantes** sur le registre. Initialement, l'imprimante connectée peut ne pas apparaître. Pour actualiser la liste, cliquez sur le bouton d'actualisation dans le coin jusqu'à ce que l'imprimante USB apparaisse, comme illustré dans l'exemple ci-dessous. Veuillez noter que les connexions USB peuvent s'afficher comme Bluetooth sur ce modèle.

Public SumUp
POS / Appareils

Une fois l'imprimante reconnue, sélectionnez-la pour accéder aux **Propriétés de l'imprimante**. Faites défiler jusqu'au bas des propriétés d'impression et sélectionnez **Imprimer un reçu d'exemple**. Si le reçu d'exemple s'imprime correctement, vous pouvez finaliser la configuration des propriétés de l'imprimante.

Public SumUp
POS / Appareils

PARAMÈTRES DES PROPRIÉTÉS DE L'IMPRIMANTE

Vous pouvez définir des éléments tels que l'emplacement (ex. : registre, cuisine, bar), la largeur d'impression (par défaut : 72 mm), la sélection de l'imprimante par défaut, la configuration du tiroir-caisse et les options d'impression des reçus de cuisine.

Public SumUp
POS / Appareils

GUIDE DE DÉPANNAGE

Impossible d'établir une connexion USB ?

- Assurez-vous que le câble est correctement branché.
- Vérifiez qu'il n'y a pas de connexion lâche ; le câble USB doit être fermement connecté à l'imprimante et au concentrateur USB.
- Si le câble USB semble endommagé, essayez d'utiliser un autre câble et vérifiez si la situation s'améliore.
- Si le câble USB est branché puis débranché rapidement, l'imprimante peut ne pas être reconnue lors de la reconnexion. Dans ce cas, éteignez l'unité puis rallumez-la.

Le reçu ne s'imprime pas correctement ?

- Confirmez que l'alimentation est allumée.
-

Guide de configuration : Tiroir-caisse Star Micronics CD3

Dernière vérification par David Vazquez le 14-01-2025

Le tiroir-caisse CD3 acheté chez POS Guys comprend les éléments suivants. Toutefois, les accessoires inclus peuvent varier selon le fournisseur :

- Tiroir-caisse
 - 1 câble
 - 2 clés
-

Guide de configuration du tiroir-caisse

- Repérez et déballez le câble fourni.
 - Retournez le tiroir-caisse pour exposer l'interface de connexion (ressemble à une prise téléphonique).
 - Branchez l'extrémité du câble indiquant **CASH DRAWER** dans l'interface de connexion du tiroir-caisse.
 - Branchez l'extrémité du câble indiquant **PRINTER** dans la connexion **CASH DRAWER / BUZZER** située à l'arrière droit de l'imprimante.
-

Configurer l'ouverture du tiroir-caisse

- Sur le registre, accédez à **Paramètres > Appareils > Imprimantes**. Si vous ne voyez pas d'imprimante connectée, veuillez suivre le guide de configuration de l'imprimante avant de poursuivre.
- Une fois l'imprimante identifiée, sélectionnez-la pour accéder aux **Propriétés de l'imprimante**.
- Repérez la section **PROPRIÉTÉS D'IMPRESSION POS** et localisez le paramètre **OUVRIRE LE TIROIR-CAISSE**.
- Sélectionnez le paramètre souhaité :
 - Aucun – Pas de tiroir-caisse
 - Tiroir #1 – Un seul tiroir-caisse
 - Tiroir #2 – Plus d'un tiroir-caisse
- Enfin, pour tester le tiroir, faites défiler jusqu'au bas des propriétés d'impression et sélectionnez **IMPRIMER UN REÇU D'EXEMPLE**.
- Si le tiroir-caisse s'ouvre, cliquez sur **ENREGISTRER** et retournez au registre.

Guide de configuration : Star Micronics TSP100IV (LAN)

Dernière vérification par David Vazquez le 14-01-2025

Le forfait TSP 100IV comprend plusieurs composants, qui peuvent varier selon le modèle spécifique. Les éléments inclus sont :

- Unité principale TSP100IV
 - Câble d'alimentation
 - Câble USB
 - Câble LAN
 - Guide de rouleau de papier
 - Patins en caoutchouc (x2)
-

GUIDE DE CONFIGURATION LAN

Connexion du câble d'alimentation

- Commencez par noter l'orientation de la prise d'alimentation avant de brancher le câble d'alimentation.
-

Connexion du câble LAN

1. Connectez une extrémité du câble LAN à un commutateur ou à un routeur.
 2. Connectez l'autre extrémité du câble LAN à l'imprimante.
-

Mise sous tension

Appuyez sur l'interrupteur d'alimentation situé à l'arrière de l'unité principale.

Chargement du papier

Ouvrez le couvercle de l'imprimante.

Placez le rouleau de papier dans le sens indiqué dans l'illustration ci-dessous.

Dans les cas où l'unité est installée verticalement à l'aide des patins en caoutchouc fournis ou via des trous de fixation murale, orientez le rouleau de papier comme indiqué dans l'illustration suivante.

Refermez le couvercle de l'imprimante en tirant l'extrémité du papier bien droite, en vous assurant qu'il est correctement coincé, puis fixez le couvercle. L'imprimante complétera la configuration avec succès une fois que le papier aura été coupé automatiquement.

Connexion de l'imprimante au registre

Sur le registre, accédez à **Paramètres > Appareils > Imprimantes**. Au départ, il se peut que vous ne voyiez pas d'imprimante connectée. Pour actualiser la liste, cliquez sur le bouton d'actualisation situé dans le coin supérieur droit jusqu'à ce que l'imprimante LAN apparaisse, comme illustré ci-dessous. Veuillez noter que les connexions LAN peuvent s'afficher comme Wi-Fi avec cet appareil.

Une fois l'imprimante identifiée, sélectionnez-la pour accéder aux **Propriétés de l'imprimante**. Faites ensuite défiler jusqu'au bas des propriétés d'impression et sélectionnez **Imprimer un reçu d'exemple**. Si le reçu d'exemple s'imprime correctement, vous pouvez finaliser la configuration des propriétés de l'imprimante.

Les propriétés de l'imprimante peuvent inclure :

- Emplacement (ex. : registre, cuisine, bar)
 - Largeur d'impression (par défaut : 72 mm)
 - Imprimante par défaut
 - Fonctionnement du tiroir-caisse
 - Impression des reçus de cuisine
-

Guide de dépannage

Impossible d'établir une connexion réseau ?

Assurez-vous que le voyant DEL d'alimentation est allumé en bleu et que le voyant DEL réseau est vert.

• **Si le voyant DEL réseau n'est pas allumé :**

Cela indique un état de « déconnexion physique ». Veuillez vérifier que le câble LAN est correctement branché et que les deux connecteurs LAN sur l'imprimante et l'appareil réseau (routeur, concentrateur, etc.) sont bien fixés. Si le câble LAN semble endommagé, essayez d'utiliser un autre câble LAN pour vérifier si le problème persiste. De plus, assurez-vous que l'appareil réseau fonctionne correctement.

• **Si le voyant DEL réseau clignote :**

Cela indique qu'une « adresse IP ne peut pas être obtenue ». Veuillez vérifier la disponibilité de votre serveur DHCP.

Le reçu ne s'imprime pas correctement ?

- L'alimentation est-elle allumée ?
 - Le câble d'alimentation est-il branché solidement ?
 - Le rouleau de papier est-il inséré correctement ?
 - Le papier utilisé respecte-t-il les spécifications de l'imprimante ?
 - L'affichage DEL est-il en mode veille (DEL d'alimentation allumée et DEL d'erreur éteinte) ?
 - Y a-t-il un bourrage papier ?
 - La fonction d'auto-test imprime-t-elle correctement ?
-

Ressources

Pour plus d'informations, veuillez consulter le **manuel Star TSP100IV**.

FranPOS – Directives aux marchands sur les installations et l'utilisation des appareils

Dernière vérification par David Vazquez le 14-01-2025

Les appareils FranPOS sont des tablettes conçues sur mesure pour exécuter le logiciel SumUp POS. Ces appareils offrent des options d'installation d'applications limitées, avec des restrictions en place afin d'assurer une performance optimale et une sécurité accrue. Ce guide explique les autorisations et limitations liées à l'installation d'applications et à l'utilisation des appareils, afin de fournir une transparence complète aux marchands.

Autorisations d'installation d'applications

- FranPOS permet l'installation contrôlée d'applications professionnelles non concurrentes.
 - Toutefois, les marchands ne peuvent pas installer d'applications eux-mêmes.
 - SumUp gère le processus d'installation afin de garantir l'intégrité des appareils et la conformité aux exigences du système.
-

Utilisation des appareils après la fin du contrat

- Même après l'expiration du contrat d'un marchand avec SumUp, les appareils FranPOS demeurent verrouillés.
 - Cela signifie que l'appareil ne peut pas être utilisé comme une tablette grand public.
 - Aucune application supplémentaire ne peut être installée en dehors de celles autorisées par SumUp.
-

Points clés

- **Les appareils demeurent verrouillés** : les appareils FranPOS ne sont pas déverrouillés après la fin du contrat.
 - **Aucun accès aux boutiques d'applications** : les appareils n'ont pas accès au Google Play Store ni à toute autre boutique d'applications.
 - **Objectif de l'appareil** : la tablette FranPOS est un système personnalisé conçu exclusivement pour exécuter SumUp POS.
-

Transparence dans la communication

Les marchands peuvent avoir des questions concernant les limitations de leurs appareils, en particulier en ce qui concerne l'installation d'applications et l'utilisation après la fin du contrat. Il est important d'être transparent lors de la communication afin qu'ils comprennent bien l'objectif et les restrictions du système FranPOS.

Exemples de points de communication

- Clarifier les restrictionsRestriction : expliquer que seules certaines applications sont autorisées et que SumUp gère toutes les installations.
- Limites après contrat : préciser que les appareils demeurent verrouillés même après la fin du contrat.

- Objectif de l'appareil : rappeler que la tablette FranPOS n'est pas un appareil grand public, mais un système conçu spécifiquement pour SumUp POS.
-

FranPOS – Activation du KDS (Kitchen Display Server)

Dernière vérification par David Vazquez le 17-01-2025

Instructions pour configurer le KDS (Serveur d'affichage cuisine)

Accéder aux paramètres KDS

- Sur le registre, accédez à **Paramètres > Appareils > Serveur d'affichage cuisine (Kitchen Display Server)**.
-

Démarrer le serveur

- Appuyez sur **Démarrer le serveur**.
 - Notez l'adresse IP du serveur (ex. : 192.168.1.18).
-

Connexion de l'appareil KDS

- Sur l'appareil utilisé comme écran de cuisine, recherchez le réseau et connectez-vous au serveur en utilisant la même adresse IP affichée sur le registre.
-

Affichage des articles en cuisine

- Les articles qui seraient normalement envoyés à l'imprimante de cuisine seront maintenant affichés sur le KDS.
-

Points importants à noter

- *La majorité des tablettes Android peuvent fonctionner comme KDS si le marchand souhaite en acheter une. Toutefois, les cuisines ont souvent un signal Wi-Fi faible en raison des surfaces*

métalliques et des équipements.

• *Les marchands peuvent acheter un terminal POS Lite auprès de SumUp. L'application peut être installée via Esper, ce qui facilite la maintenance puisque SumUp gère ces appareils. Ces appareils sont également fournis avec un câble Ethernet pour une connexion filaire plus stable.*

FranPOS – Rendez-vous : activation, gestion et utilisation des dépôts

Dernière vérification par David Vazquez le 17-01-2025

Prise de rendez-vous avec dépôt

• **Étapes clés** : le processus comprend la réservation d'un rendez-vous, la vérification des soldes de dépôts et l'utilisation (encaissement) des dépôts à l'aide de l'application FranPOS Register.

• **Exigence logicielle** : la version la plus récente de l'application FranPOS Register est requise pour gérer les dépôts efficacement.

* Pour confirmer que les rendez-vous sont activés, accédez à **BackOffice > Paramètres > Paramètres de réservation > Général**, puis confirmez que **Activer la réservation** est activé.

Comment réserver un rendez-vous

Gestion des dépôts

Utilisation (encaissement) des dépôts

Prendre un dépôt après la création d'un rendez-vous

• Finalement, sélectionnez « **Prendre un dépôt** ».

FranPOS – Enregistrement d'un rendez-vous sur le registre

Dernière vérification par Mandy Lambert le 31-01-2025

Un marchand appelle pour savoir comment traiter des rendez-vous réservés ou pour créer un rendez-vous.

Étapes

- Accédez au calendrier « **Réservations** »
 - Sélectionnez un rendez-vous
-

- Enregistrez le client pour le rendez-vous
 - Sélectionnez de nouveau le client — le cercle sera rempli, ce qui indique que le client est enregistré
-

- Cliquez sur « **Démarrer le service** » pour commencer le service
 - Une fois le service terminé, cliquez de nouveau sur le client
-

- Cliquez sur « **Passer à la caisse maintenant** »
→ Le service et le client seront ajoutés au panier
-

FranPOS – Réserver un rendez-vous sur le registre

Dernière vérification par Mandy Lambert le 31-01-2025

Réserver un rendez-vous

Pour réserver un rendez-vous, veuillez vous assurer d'avoir complété les prérequis suivants :

- Créer un ou plusieurs **services** dans le Back Office
 - Consultez les instructions **Ajouter un nouveau service** avant de passer à l'étape suivante
 - Consultez également **Paramètres de réservation** pour effectuer des ajustements
 - Activer un ou plusieurs **prestataires de services**
 - Consultez la section **Activation des prestataires de services** pour obtenir de l'aide
-

Une fois ces prérequis complétés, suivez les étapes ci-dessous pour réserver un rendez-vous :

1. Ouvrez l'onglet **Réservations** situé dans le menu de gauche et sélectionnez le bouton **plus rouge**.
2. Choisissez si vous souhaitez **Réserver**, **Mettre en liste d'attente** ou **Bloquer** un rendez-vous.
3. Cliquez sur « **Client** » et sélectionnez un client dans votre base de données.
 - Si la personne n'est pas déjà cliente, cliquez sur l'icône dans le coin supérieur droit pour l'ajouter.
4. Entrez le **type de rendez-vous**, la **date** et l'**heure**.
5. Cliquez sur « **Prestataire** » et choisissez parmi les prestataires disponibles.
 - Le système vous avertira si le prestataire sélectionné n'est pas planifié pour travailler à ce moment-là.
6. Cliquez sur « **Service** » pour sélectionner le service approprié.
 - Appuyez et maintenez le service si vous souhaitez ajuster son prix.
7. Utilisez l'option **Catégorie** si vous souhaitez catégoriser les services réservés à des fins de rapports
 - (Cette étape n'est pas obligatoire pour la réservation.)
8. Utilisez le bouton « **Ajouter un ajout** » pour inclure des services supplémentaires au rendez-vous.
9. Si applicable, entrez des **notes pertinentes**, puis sélectionnez **ENREGISTRER** dans le coin supérieur droit.

Page 497-508

Alerte de réservation VS Alerte de PDV Dernière vérification par David Vazquez le 05-12-2025

Dans cet article, nous allons vous montrer la différence entre une alerte de réservation et une alerte de PDV.

- Une alerte de réservation apparaîtra sur un écran de réservation avec un symbole d'alerte rouge.
- Vous pourrez voir les détails de cette alerte en cliquant sur ce rendez-vous.
- Une alerte de PDV sera affichée sur l'écran de Caisse/Paiement en haut de l'écran.
- Vous pouvez cliquer sur cette alerte pour voir les détails.
- Si vous activez les deux interrupteurs pour la même note, elle apparaîtra sur l'écran de Caisse et sur l'écran de Réservation.

Remarque : Les alertes de PDV apparaîtront uniquement pour les comptes parents et n'apparaîtront pas pour les profils enfants.

Notifications SMS pour les commandes à emporter Dernière vérification par David Vazquez le 15-04-2025

OBJECTIF Activer des messages texte automatisés pour informer les clients lorsque leurs commandes à emporter passées sur borne ou en ligne sont prêtes — améliorant ainsi le flux des commandes, réduisant le temps d'attente et améliorant l'expérience client.

EXIGENCES


1. SKU de livraison Un produit de substitution (par exemple, "Livraison" ou "À emporter") doit exister dans le catalogue, même s'il est à 0 \$. Ce SKU lie la logique de ramassage à la commande et active les fonctionnalités de notification.
2. Configuration des paramètres de livraison Définissez le SKU de livraison sous : Paramètres > Paramètres de livraison

Activez les interrupteurs suivants : • Envoyer un SMS lorsque la commande est prête à être récupérée • (Optionnel) Envoyer un SMS lorsque la commande est récupérée

PROBLÈMES COURANTS

Table

Problème	Cause probable	Solution
Aucun SMS envoyé	Aucun SKU de livraison défini	Ajouter un article "Livraison" au catalogue
Pas de file d'attente pour le ramassage	Flux non utilisé correctement	S'assurer que le personnel fait passer les commandes par les différents statuts
Fonctionne pour le commerce électronique mais pas pour la borne	Configuration différente	Vérifier les paramètres pour chaque type de commande

 **NOTES** • Ce processus prend également en charge le commerce électronique, pas seulement les bornes. • Des frais de livraison/ramassage forfaitaires peuvent être configurés si nécessaire (par exemple, 0 \$ pour le ramassage, des frais pour la livraison réelle). • Si un commerçant se plaint que le SMS ne fonctionne pas, vérifiez : • Le SKU de livraison existe • Les paramètres de livraison sont activés • La commande est passée par le bon flux de ramassage

FranPDV - Activer les fournisseurs de services et les commissions pour la réservation en ligne de rendez-vous

1. Choisissez l'employé dans le menu déroulant. Si aucune option n'apparaît, voir Ajouter un nouvel employé.
2. Sous ATTRIBUER SERVICE/COMMISSION, sélectionnez le(s) service(s) applicable(s) pour cet employé. Ensuite, définissez les éléments suivants selon les besoins :
3. Prix
4. Prix membre
5. Durée du service
6. Temps de traitement
7. Temps de finition
8. Commission
9. Cochez "Est un pourcentage" si le montant de la commission est un % du service.

10. Appuyez sur ENREGISTRER.
11. Pour ajouter des commissions sur les produits vendus, sélectionnez l'employé et choisissez COMMISSION SUR PRODUIT.
12. Sélectionnez le(s) produit(s) applicable(s) et entrez le montant de la commission. Choisissez "Est un pourcentage" si le montant est un pourcentage du prix du produit.
13. Appuyez sur Enregistrer.

Pages 508- 523

FranPDV - Paramètres de réservation de rendez-vous Dernière vérification par David Vazquez le 05-05-2025

Ce guide fournit un aperçu complet de la configuration des fonctionnalités de réservation dans Franpos, incluant la messagerie du système, la communication avec les clients et les paramètres de l'écran de planification.

Note - Les SMS doivent être spécifiquement activés pour les confirmations de réservation. Cela doit être demandé dans le canal #Franpos-sumup-external par notre équipe de niveau 2.

PARAMÈTRES COMMUNS : CONTRÔLES GÉNÉRAUX

1. Activer la réservation : Permet aux clients de réserver des rendez-vous.
2. Activer les cours/événements : Permet la réservation pour des cours ou des événements.
3. Sélectionner tous les emplacements : Fonctionnalité multi-proprétaires pour plusieurs emplacements.
4. Assignment automatique du fournisseur de service : Assigne automatiquement les fournisseurs de service disponibles pour les rendez-vous.
5. Afficher les notes sur les courriels de confirmation et de rappel : Affiche les notes aux clients et aux employés dans les courriels de confirmation et de rappel.
6. Disponibilité du nom du fournisseur de service sur les rappels : Options pour afficher le nom complet du fournisseur de service, le prénom seulement, ou cacher le nom sur les rappels.
7. Afficher 'Réservé par' dans les détails du rendez-vous : Affiche le nom de la personne qui a réservé le service.
8. Activer le dépôt : Permet la collecte de dépôts pour les réservations en magasin et en ligne.

9. Pourcentage/Montant du dépôt : Définit si le dépôt est facturé comme un pourcentage du prix du service ou un montant fixe.

PARAMÈTRES POUR LES EMPLOYÉS

1. Activer le rappel par courriel pour l'employé : Envoie un courriel de rappel à l'employé pour les rendez-vous à venir.
2. Activer le rappel par texto pour l'employé : Envoie un texto de rappel à l'employé.
3. Activer la confirmation de rendez-vous par l'employé : Permet à l'employé de confirmer un rendez-vous.
4. Activer le courriel d'annulation pour l'employé : Notifie l'employé par courriel si un rendez-vous est annulé.

PARAMÈTRES POUR LES CLIENTS

1. Activer le rappel par courriel pour le client : Envoie un courriel de rappel au client avant son rendez-vous.
2. Envoyer le courriel avant (Heures) : Spécifie combien d'heures avant le rendez-vous le courriel de rappel est envoyé (ex. 72 heures).
3. Activer le rappel par texto pour le client : Envoie un rappel SMS au client avant son rendez-vous.
4. Envoyer le SMS avant (Heures) : Spécifie combien d'heures avant le rendez-vous le rappel SMS est envoyé (ex. 72 heures).
5. Limiter à 1 SMS de rappel par jour : Limite les rappels SMS à un par client par jour.
6. Activer le rappel 'Check-In' par courriel : Envoie un deuxième courriel de rappel avant le rendez-vous (rappel de check-in).
7. Envoyer le courriel avant (Heures) pour le 'Check-In' : Spécifie combien d'heures avant le rendez-vous le rappel de check-in est envoyé (ex. 24 heures).
8. Activer le rappel 'Check-In' par texto : Envoie un deuxième rappel SMS avant le rendez-vous (rappel de check-in).
9. Envoyer le SMS avant (Minutes) pour le 'Check-In' : Spécifie combien de minutes avant le rendez-vous le SMS de check-in est envoyé (ex. 1440 minutes ou 24 heures).
10. Permettre au client de confirmer le rendez-vous via le courriel de rappel : Permet au client de confirmer son rendez-vous via le courriel de rappel.
11. Activer la confirmation de rendez-vous par courriel pour le client : Envoie un courriel de confirmation immédiat au client.
12. Activer la confirmation de rendez-vous par texto pour le client : Envoie un SMS de confirmation immédiat au client.
13. Activer le courriel 'Approbation requise' pour le client : Envoie un courriel au client indiquant que son rendez-vous nécessite une approbation (pour les réservations en ligne).
14. Activer le texto 'Approbation requise' pour le client : Envoie un texto au client indiquant que son rendez-vous nécessite une approbation.
15. Permettre au client d'annuler les rendez-vous : Permet au client d'annuler son propre rendez-vous.

16. Seuil d'annulation de rendez-vous (Heures avant le début) : Définit le délai autorisé pour que les clients annulent leurs rendez-vous (ex. 6 heures avant le début).
17. Activer le courriel d'annulation pour le client : Envoie un courriel de notification au client lorsqu'un rendez-vous est annulé.

PARAMÈTRES DE L'ÉCRAN DE PLANIFICATION

1. Afficher uniquement les heures d'ouverture : Affiche uniquement les heures d'ouverture de l'emplacement.
2. Afficher les fournisseurs de service travaillant aujourd'hui : Affiche les fournisseurs de service disponibles pour la journée en cours.
3. Intervalle de créneau horaire (Minutes) : Définit les intervalles pour les réservations de rendez-vous.
4. Diviseurs de créneaux horaires : Détermine combien de créneaux sont disponibles par heure.
5. Largeur personnalisée du créneau horaire (Pixels) : Définit la largeur des créneaux horaires sur le tableau de bord de réservation.
6. Hauteur personnalisée du créneau horaire (Pixels) : Définit la hauteur des créneaux horaires sur le tableau de bord de réservation.
7. Couleur du corps de la réservation : Définit la couleur du corps de la réservation en fonction du statut ou du type de rétention.
8. Couleur de la bordure de la réservation : Définit la couleur de la bordure de la réservation en fonction du statut ou du type de rétention.
9. Activer l'étape 'Service terminé' pour le rendez-vous : Exige que le service soit terminé avant que le rendez-vous puisse être encaissé.
10. Seuil de retard du client (Minutes) : Met automatiquement à jour le statut du rendez-vous lorsque le client est en retard d'un nombre défini de minutes.

Décharges de service dans Franpos Dernière vérification par David Vazquez le 29-05-2025

Franpos permet aux entreprises, comme les salons de coiffure, les spas ou les centres de bien-être, de collecter des décharges clients directement via le système, s'assurant ainsi d'avoir le consentement pour des choses comme les photos de marketing ou les conditions de service.

- Spécifique aux services uniquement : Les décharges ne peuvent être attachées qu'aux services (pas aux produits). Exemple : Un salon peut exiger que les clients signent une décharge autorisant l'utilisation de leur photo dans les supports marketing.

- Emplacement des paramètres : Allez dans Paramètres → Décharge client — ici, vous pouvez attacher des décharges à des types de services spécifiques ou à des équipements. Exemple : Le salon "L'Aube de la Beauté" attache une décharge à tous les services de coloration capillaire.

- Responsabilité du commerçant : Les commerçants doivent savoir comment ouvrir, examiner et modifier leurs décharges. Cela fonctionne un peu comme l'édition dans un constructeur de site

web : • Ils peuvent charger des modèles prédéfinis fournis par Franpos. • Ils peuvent personnaliser ou modifier le texte du modèle pour répondre à leurs besoins commerciaux.

Conseil de formation : Assurez-vous de guider le commerçant à travers : • L'accès à la section des décharges. • La modification du texte de la décharge. • La sauvegarde et l'application de la décharge aux services appropriés.

Franpos - FAQ sur les rendez-vous Dernière vérification par David Vazquez le 07-05-2025

Cette FAQ met en lumière les questions qui peuvent survenir lors de la navigation sur notre page de rendez-vous.

Les rendez-vous peuvent-ils être saisis manuellement ? • Oui. Dans la "Page de réservations", les rendez-vous peuvent être gérés manuellement (ajoutés, modifiés et annulés).

OFFRONS-NOUS UNE OPTION DE DÉCHARGE (POUR LES SERVICES) ? • Oui. La décharge peut être assignée pour être remplie lors de la prise de rendez-vous.

POUVONS-NOUS VOIR LES RÉSERVATIONS POUR LA SEMAINE (PAS SEULEMENT POUR LA JOURNÉE) ? • Oui. Dans l'application, appuyez sur "Semaine" en haut à droite. Il y a aussi une option "Largeur personnalisée du créneau horaire" dans le back-office, qui peut permettre à la semaine complète de 7 jours de s'ajuster à l'écran.

PEUT-ON RÉSERVER UN RENDEZ-VOUS AVEC UN COIFFEUR/TECHNICIEN SPÉCIFIQUE ? • Oui. Nous pouvons définir des services pour les employés ainsi que le temps de service, le prix, le temps de finition et la commission ou le pourcentage.

POUR LA RÉSERVATION DE RENDEZ-VOUS, POUVONS-NOUS ENVOYER UN RAPPEL PAR TEXTE OU UNE CONFIRMATION LORSQU'UN RENDEZ-VOUS EST RÉSERVÉ ? PAS LES RAPPELS AP, MAIS UNE CONFIRMATION SMS UNE FOIS LE RENDEZ-VOUS RÉSERVÉ. • Oui. Le système de réservation doit simplement être configuré pour le faire.

UN GÉRANT PEUT-IL VOIR TOUTES LES RÉSERVATIONS DE SES EMPLOYÉS ? • Oui.

CLIENTS SANS RENDEZ-VOUS. LE CLIENT SANS RENDEZ-VOUS DEMANDE UNE MANUCURE ET UNE PÉDICURE. UN EMPLOYÉ FAIT LA MANUCURE ET UN AUTRE LA PÉDICURE. EST-IL POSSIBLE D'ATTRIBUER UN SERVICE À CHAQUE TECHNICIEN LORS DU PAIEMENT AFIN QUE LE BACK-OFFICE PUISSE LE SUIVRE ? • *Pas si la manucure/pédicure est configurée comme un seul service. Le client pourrait planifier une manucure avec l'employé A et une pédicure avec l'employé B. Chaque employé dans ce cas recevra la commission nécessaire. *Lors de la réservation, la personnalisation est également possible (voir la durée). Puisque 30 minutes ont été saisies lors de la création du service, il prend cette valeur par défaut, mais elle peut simplement être modifiée pour cette session particulière.

LE SYSTÈME DE RÉSERVATION EN LIGNE D'UN SALON BOUTIQUE EST ACTUELLEMENT CONFIGURÉ POUR N'ACCEPTER QUE LES DEMANDES PAR COURRIEL, CE QUI SEMBLE LOURD ET LENT. DE PLUS, LES NOUVEAUX CLIENTS DOIVENT D'ABORD REMPLIR UN QUESTIONNAIRE AVANT DE FAIRE LEUR PREMIÈRE RÉSERVATION. EST-IL POSSIBLE DE DUPLIQUER OU SIMPLEMENT DE REMPLACER CET ÉLÉMENT DE QUESTIONNAIRE INITIAL ET DE COMMENCER LE DIALOGUE DE COMMERCE ÉLECTRONIQUE ? • Ce formulaire ne semble pas être connecté à un véritable système de réservation en ligne. Pour continuer à l'utiliser, ils pourraient donner au client un lien de réservation ou l'appeler pour faire une réservation directement via l'application de réservation du PDV après avoir reçu une réponse au formulaire.

LA FONCTION DE PLANIFICATION DE RENDEZ-VOUS SUR LE PDV ENVOIE-T-ELLE UN RAPPEL AU CLIENT ? • Oui, par SMS et par courriel.

LES CLIENTS PEUVENT-ILS RÉSERVER DES RENDEZ-VOUS SOUS LE NOM DU SALON SANS CHOISIR UN COIFFEUR SPÉCIFIQUE ? • Oui.

UN CLIENT PEUT-IL PARTAGER UN POURBOIRE ENTRE DEUX COIFFEURS ? • Seulement s'ils ont été saisis comme deux services distincts.

Un client peut-il recevoir des rappels par texto pour les rendez-vous ? • Oui.

Les commissions sont-elles une fonctionnalité distincte des pourboires ? • Oui.

Les employés peuvent-ils planifier des rendez-vous pour les clients lorsqu'ils (les employés) ne sont pas devant le PDV ? • Oui, via le back-office sur un navigateur web.

Pouvons-nous garder les cartes en fichier pour la réservation en ligne de rendez-vous ? • Actuellement, non.

Un commerçant peut-il avoir à la fois la vente au détail en ligne et la réservation en ligne sur le même site ? • Oui.

Pour les rendez-vous, pouvons-nous faire un paiement partiel en ligne et partiel en magasin ? • Nous pouvons faire un paiement à 100% en ligne ou à 100% en magasin, pas de paiements partiels.

Le calendrier de réservation peut-il être accessible à distance ? • Oui, dans le back-office.

Les employés sont-ils notifiés des nouvelles réservations sur leurs horaires ? • Oui, ceci est contrôlé dans le back-office.

La fonction de planification de rendez-vous sur le PDV envoie-t-elle un rappel au client ? • Oui, par SMS et par courriel.

La fonction de planification de rendez-vous doit-elle être activée ailleurs qu'au back-office ? • Oui, FranPOS doit être contacté directement pour activer complètement la planification de rendez-vous en utilisant le canal externe avec FranPOS : #Franpos-sumup-external.

À QUEL POINT LE SYSTÈME DE RÉSERVATION EST-IL CONVIVIAL POUR LES COMMERÇANTS QUI NE SONT PAS FÉRUS DE TECHNOLOGIE ? • Le système FranPOS est conçu avec une navigation intuitive et une interface simplifiée, le rendant accessible même pour les utilisateurs moins expérimentés en technologie.

LES FOURNISSEURS DE SERVICES AVEC DIFFÉRENTS NIVEAUX DE COMPÉTENCE PEUVENT-ILS FACTURER DES PRIX DIFFÉRENTS POUR LE MÊME SERVICE ? • Oui, le système prend en charge la tarification personnalisée par fournisseur, permettant aux commerçants de