

**EQUIPMAG**

Le Salon du point de vente, du retail et de la distribution  
**21-23 SEPTEMBRE 2010**  
PARIS PORTE DE VERSAILLES

Stand H25



**acrelec**

DIALOGUEZ AVEC NOTRE TECHNOLOGIE

Dossier de presse

Septembre 2010

# Sommaire

---

- **Acrelec :**  
la technologie au cœur de de la relation client
  
- **Fidéliser la clientèle :**  
un enjeu d'avenir pour la grande distribution
  
- **Solutions innovantes sur-mesure**
  - Bornes de commande client et Drive
  - Bornes d'information
  - Bornes d'encaissement
  
- **Acrelec – Profil**
  - Historique
  - Faits et chiffres
  - Implantation internationale
  - L'innovation, moteur de la croissance
  - Service client de proximité

## Contact presse :

Cap & Cime  
8 rue Royale  
75008 Paris  
01 44 50 50 57  
[www.capetcime.com](http://www.capetcime.com)

## Acrelec :

# La technologie au cœur de la relation client

Leader dans le domaine des bornes interactives dans la restauration rapide et fort de ses récents succès dans le secteur de la grande distribution, Acrelec affiche aujourd'hui son expérience et son savoir-faire sur le salon Equipmag – stand H25.

Lors des premières réflexions sur la mise en place de services Drive, les enseignes de distributions ont souhaité s'inspirer du succès des bornes drive implantées depuis longtemps par la restauration rapide. Leader sur ce secteur, Acrelec s'est imposé comme la référence et a donc été invité lors des premières réflexions sur le développement de ce nouveau service. Dans une démarche de partenariat technologique personnalisé, Acrelec a su adapter ses solutions, jusqu'alors éprouvée dans la restauration rapide, aux besoins spécifiques de la distribution (drive, information, prise de commande, édition de facture, gestion de stocks...).

Pour Acrelec, les problématiques de la distribution sont en effet comparables à celles de la restauration rapide : optimiser la rentabilité du point de vente, accroître la satisfaction et la fidélisation des clients, disposer de matériels robustes, fiables, simple d'utilisation et pouvoir compter sur des fournisseurs-partenaires dynamiques et innovants.

Acrelec met en avant sa capacité d'écoute et une méthodologie axée sur la réactivité et l'expertise des équipes pour proposer des solutions clés en main dans des délais records. Aujourd'hui, l'atout majeur de cette PME innovante repose sur un partage de valeurs communes avec ses clients : **Réactivité, Service client, Performance.**

Pour la grande distribution, Acrelec développe des bornes destinées aux utilisations suivantes :

- **Bornes de commande client et Drive**
- **Bornes d'information**
- **Bornes d'encaissement**

Grâce à son expérience et sa vision du marché, Acrelec est en mesure de d'anticiper les attentes et besoins de la grande distribution en termes d'innovation. C'est pourquoi Acrelec développe des solutions technologiques destinées à optimiser la rentabilité du point de vente en assurant la fluidité du passage en caisse, et en fidélisant une clientèle, sans cesse sollicitée, grâce à une nouvelle expérience d'achat.

# Fidéliser la clientèle, un enjeu d'avenir pour la grande distribution

## ***L'apport des nouvelles technologies***

Dans un contexte fortement concurrentiel, les acteurs de la grande distribution doivent aujourd'hui trouver de nouvelles clés pour attirer et surtout pour fidéliser une clientèle de plus en plus sollicitée par des modes de distribution alternatifs.

Face à des consommateurs de plus en plus versatiles, de plus en plus exigeants, les enseignes de grande distribution doivent repenser leur stratégie, non plus en se concentrant sur l'offre produit mais en plaçant le client au cœur de leurs préoccupations et en lui faisant vivre une véritable expérience unique et personnalisée.

L'offre produit et le niveau de prix sont les deux leviers de base pour capter la clientèle. Mais, face à une uniformisation de l'offre produit et à une concurrence de plus en plus forte sur les prix, ces leviers ne peuvent plus être considérés comme les seuls facteurs déterminant dans l'acte d'achat. Face à ce challenge, les distributeurs se doivent d'innover afin de développer une expérience clients personnalisée. Pour y parvenir, la technologie apparaît aujourd'hui comme le moyen le plus pertinent pour renforcer le service clients et offrir une nouvelle expérience d'achat.

## ***Offrir une nouvelle expérience d'achat***

Face à un consommateur sans cesse sollicité et opportuniste, la grande distribution cherche en permanence à établir des liens privilégiés et durables avec ses clients. Les enseignes ont ainsi repensé l'architecture des magasins, mis en place des programmes de fidélité, des opérations événementielles régulières... Objectif : faire en sorte que le choix de la surface de vente soit motivé par d'autres considérations que le prix ou l'offre produits. Le challenge pour les distributeurs est de faire en sorte que cet acte de la vie quotidienne (re) devienne un moment agréable et plaisant, sans contraintes.

La grande distribution se concentre donc sur l'optimisation du Service client dont la définition est propre à chaque enseigne. Quelle que soit la politique de Service mise en œuvre, l'objectif demeure d'améliorer l'expérience d'achat, de laisser le client libre d'évoluer à son rythme tout en lui proposant un accompagnement personnalisé de son entrée à sa sortie du magasin. Cela passe tout d'abord par la qualité de l'accueil, la mise à disposition d'informations facilement accessibles tout au long de ses achats et, bien sûr, un paiement rapide de ses achats. C'est lors de cette dernière étape, au moment de faire la queue, que l'impression de « perte de temps » est la plus forte pour le consommateur : il perd le sentiment d'être maître de son temps

## ***La technologie comme moteur du Service client***

Comment fluidifier le passage en caisse ? Comment mieux informer mes clients ? comment leur offrir une gamme de produits la plus large possible ?... Telles sont quelques problématiques auxquelles sont confrontés les distributeurs. Le développement de technologies au service du client permet aujourd'hui d'apporter des réponses pertinentes à ces problématiques.

Caisses automatiques, scanners individuels... Différentes technologies ont été lancées sur le marché afin de fluidifier le passage en caisse : elles ont permis de repenser le rôle des hôtes de caisse et de les positionner sur la surface de vente pour renforcer le Service client. Cependant, les enseignes de distribution cherchent aujourd'hui à aller plus loin dans cette démarche et à développer une offre technologique globale qui permettra d'apporter une réponse cohérente aux problématiques d'information, de paiement et de suivi des opérations...

L'expérience montre aujourd'hui qu'aucune de ces solutions ne parvient à s'imposer car aucune ne couvre l'ensemble des besoins des consommateurs. Il est donc nécessaire de trouver une nouvelle approche de ces problématiques.

## ***Optimiser la rentabilité du magasin : un objectif permanent***

La problématique du service et de la satisfaction client doit s'entendre dans un objectif de rentabilité. En effet, faute de nouvelles ouvertures de magasin, et en raison d'un nombre de caisses limité par la longueur de la surface de vente et par leur coût d'exploitation, il est impératif d'accroître la rentabilité des magasins. Les technologies de « service client » jouent ce rôle en accompagnant le consommateur dans son acte d'achat par de l'information constante et en augmentant la rentabilité de chaque caisse en fluidifiant les opérations d'encaissement.

Confronté à des problématiques comparables – surface de vente réduite, points d'encaissement limités, pics de fréquentation – le secteur de la restauration rapide a su tirer profit de ces contraintes pour généraliser l'usage des nouvelles technologies et accroître la rentabilité de ses opérations : « drive », communication dynamique au niveau des lignes de caisse (menus board), bornes de commande automatique...

## Des solutions innovantes sur-mesure

Acrelec développe des solutions complètes - matériel, logiciel et services – permettant d’accroître la rentabilité du point de vente :

- **Drive** – mettre à disposition des solutions de commande alternatives au magasin.
- **fluidité du passage en caisse** – accélérer les opérations d’encaissement.
- **fidélisation du consommateur** – grâce à une information lisible et facilement accessible.

### ***Des matériels robustes et fiables***

Fort de son expérience acquise dans le domaine militaire, Acrelec propose des matériels robustes et fiables parfaitement adaptés aux multiples sollicitations des clients de la grande distribution : utilisation intensive, chocs... La robustesse de ces matériels est reconnue unanimement par le secteur de la restauration rapide.

Les bornes de commande clients sont entièrement fabriquées à partir de composants industriels capables de résister aux contraintes opérationnelles et aux environnement de travail difficiles.

### ***Un développement sur-mesure***

Chacune des solutions Acrelec est personnalisée et développée en partenariat avec le client. Elles sont développées en interne par le bureau d’étude de Bussy-Saint-Georges.

Toutes les technologies Acrelec communiquent entre elles et avec les systèmes de gestion client afin de garantir la fiabilité et la pérennité des investissements.

### ***Des solutions évolutives***

Conscient que les besoins d’une surface de vente évoluent rapidement, Acrelec propose des solutions modulaires permettant de s’adapter à toute nouvelle problématique comme par exemple l’intégration des systèmes de paiement sans contact ou toute autre technologie d’avenir.

#### **L’offre Acrelec :**

- **Bornes Drive**
- **Bornes d’encaissement**
- **Bornes d’information**
- **Borne de commande client**

## L'offre Acrelec

### ***Borne Drive***

Acteur historique du développement des Drive en restauration rapide, Acrelec met en œuvre son expertise auprès de la grande distribution pour concevoir et fournir des bornes résistantes aux conditions extérieures et assurant une communication sans faille entre la « zone de livraison » sur le parking, l'entrepôt et le système de caisse du magasin.

Les solutions Acrelec peuvent être adaptée à toute configuration de parking et de système de caisse.

Ces bornes apportent une réponse complémentaire à la fluidité des lignes de caisses en réduisant le nombre de client sur la surface de vente tout en permettant de maintenir et d'accroître son volume de vente.

### ***Borne d'information client***

#### **Comment fournir une information rapide et fiable ? Comment aider le client dans ses choix ?**

Les bornes interactives d'information client permettent de renforcer la communication entre les enseignes et les consommateurs. Solution d'aide à la vente, les bornes interactives développées par Acrelec permettent aux clients de trouver l'information qu'ils recherchent d'une manière simple, intuitive et rapide.

Acrelec est en mesure de développer des bornes personnalisées tant en termes de design que d'interface logicielle et assure la maintenance des équipements assurant ainsi un interlocuteur unique à ses clients du secteur, capable d'assurer la pérennité des investissements.

Pour l'enseigne de distribution, les technologies Acrelec augmentent l'interaction avec le client et l'accompagne dans sa décision d'achat. Quant aux consommateurs, ils accèdent facilement et à tout moment à des informations, services et conseils. Il est ainsi sûr d'identifier le produit ou l'information recherché.

## ***Borne d'encaissement***

### **Comment fluidifier le passage en caisse ? Comment développer de nouveaux services pour réduire le temps d'attente ?**

Réduire les files d'attentes, faire gagner du temps aux clients est aujourd'hui devenu un enjeu majeur pour la grande distribution.

Optimiser les flux du magasin et surtout lors du passage en caisse est devenue un réel défi pour les enseignes de grande distribution. Ces dernières cherchant en permanence à améliorer le service client et l'expérience consommateur. Aujourd'hui le passage en caisse, dernier point de contact entre l'enseigne et son client est trop souvent un goulet d'étranglement. Quelle option développer pour optimiser ce point ? Comment les nouvelles technologies peuvent venir en aide ? Quel service développer ?...

Fort de son expérience opérationnelle et technologique, Acrelec est en mesure d'apporter une réponse personnalisée aux problématiques des distributeurs – que ce soit par l'automatisation de certaines tâches ou par la mise en place de projets plus complexes.

## Acrelec – Profil

### ***L'innovation, moteur de la croissance***

Inventeur et leader des bornes de commande auprès de la restauration rapide, Acrelec met en œuvre sa politique d'innovation permanente afin de proposer des solutions complètes permettant de répondre aux problématiques métiers des chaînes de restauration, de la grande distribution et tous types de commerces. Les solutions Acrelec ont pour objectif d'aider à la gestion opérationnelle des activités et d'augmenter les ventes.

Acrelec met en œuvre sa politique d'innovation permanente afin de proposer des solutions complètes – matériel, logiciel et services – permettant. Acrelec dispose des compétences nécessaires pour concevoir, développer et éditer ses propres solutions logicielles à destination des points de vente et de les interfacer aux systèmes de caisses existants.

De la conception matérielle à la maintenance en passant par le développement logiciel, l'intégration et l'installation des solutions, Acrelec apporte une réponse personnalisée aux besoins des lieux dont l'activité est soumise à des pics de fréquentation: restaurants, centres commerciaux, lieux événementiels (stades, sales de spectacles...), etc.

Considérant l'innovation comme moteur de sa croissance, Acrelec réinvesti chaque année ses bénéfices en intégralité dans ses projets de développements.

Dans le cadre de sa croissance, Acrelec à toujours fait en sorte de conserver un de ses atouts clé : la réactivité. L'organisation interne de l'entreprise a été pensée pour apporter aux clients la solutions la plus performante et robuste, dans des délais très brefs.



Sa capacité d'innovation et son fort développement à l'international ont permis à Acrelec d'être labellisé « pm'up » par la région île-de-France et Oséo. A ce jour, 365 entreprises bénéficie de ce label.

Plus d'information sur <http://pm-up.financersaboite.capitalpme.oseo.fr/>

## ***Historique***

Exerçant leur savoir-faire auprès d'un des leaders de la restauration rapide, Jalel Souissi et Jacques Mangeot, les deux associés gérants d'Acrelec, ont pris conscience dès 2002 du potentiel commercial et de la valeur ajoutée des technologies numériques, et notamment des bornes de commandes client.

En 2004, J. Souissi et J. Mangeot, acquièrent la société Acrelec, jusqu'ici spécialisée dans la sous-traitance industrielle, et orientent son activité vers le développement de solutions complètes – logiciel, matériel, services – dédiées à la restauration rapide.

Fort de son expertise sur les problématiques liées à la restauration rapide, Acrelec poursuit son développement en proposant des solutions sur-mesure à différents secteurs d'activité (grande distribution, restauration collective, fleuristeries, boulangeries...).

## ***Faits et chiffres***

Basée à Bussy Saint Georges (77), Acrelec est une jeune PME innovante qui connaît depuis quelques années une très forte croissance. En 2009, la société a réalisé un chiffre d'affaires de 22 millions d'euros, en croissance de 40% par rapport à l'exercice 2008.

Aujourd'hui, Acrelec est leader sur son marché avec plus de 3 500 bornes installées dans 35 pays à travers le monde pour des clients tels que McDonald's, Quick, Courtepaille, KFC, Auchan...

ACRELEC est l'alchimie réussie de professionnels issus à l'origine des secteurs de la restauration et de la grande distribution. 3 cadres sur 4 du personnel actuellement en poste ont occupé des fonctions au niveau des opérations, du marketing, des systèmes d'informations et de l'informatique. Des ingénieurs, des informaticiens, des techniciens, complète les compétences nécessaire qui permettent aux solutions d'être à la pointe de l'innovation sur des marchés où les technologies sont en perpétuel mouvement.

Le Groupe emploi 210 personnes à travers le monde.

## ***Une implantation internationale***

Afin d'accompagner le développement de ses clients français et internationaux, Acrelec est implanté dans 10 pays : (Angleterre, Belgique, Espagne, Etats-Unis, Danemark, France, Maroc, Pays-Bas, Roumanie et Taiwan) et commercialise ses solutions dans 25 pays supplémentaires.

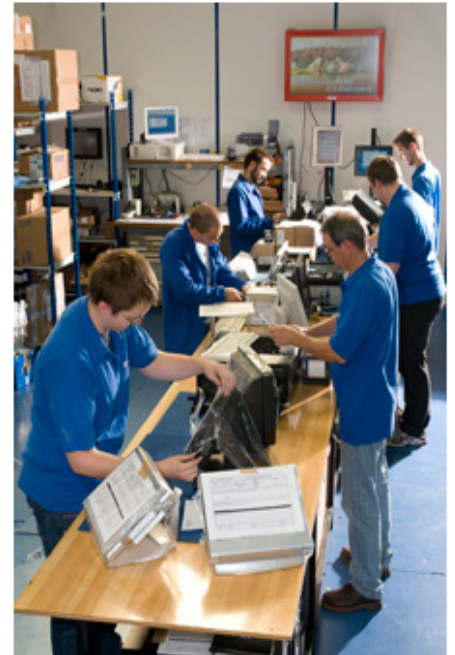
La production est réalisée en France, à Bussy Saint Georges - Seine et Marne.

## Service client de proximité

Le support et la maintenance des produits informatiques est un défi de taille que doivent relever quotidiennement les clients d'Acrelec : un système de caisse ne peut pas être en panne sinon, c'est toute l'activité commerciale qui est stoppée !

Avec plus de **30 points techniques en France** et une présence internationale, le Service Client d'Acrelec assure un support sur l'ensemble du cycle de vie des produits : Conseil, intégration, Déploiement et maintenance...

La qualité de service est garantie par une démarche méthodologique rigoureuse et une équipe de techniciens formés de manière continue aux nouvelles technologies développées par Acrelec.



**Une hotline à disposition des clients est joignable 7 jours sur 7 de 8h30 à 23h00**

Le service est en mesure de prendre le contrôle des installations à distance dans toute l'Europe et de traiter, par exemple, 24 000 appels par an en France. Le service sur site est également possible 7 jours sur 7 selon le contrat choisi par le client.

### Une couverture nationale et internationale

Les centres techniques répartis sur tout le territoire, permettent d'optimiser les délais d'intervention et d'assurer la meilleure qualité de service en utilisant des procédures industrielles simplifiées.

Acrelec propose plusieurs options de contrats de maintenance allant de la simple assistance téléphonique à des contrats spécifiques sur-mesure.

