

INFORMATION PRESSE

Les pharmacies misent sur la digitalisation de leurs espaces de vente et de service.

*La Pharmacie Centrale d'Achères confie la gestion de sa transition numérique à **NIOPHARMA** et **AURES TECHNOLOGIES**.*

*Lisses, juin 2022 ; la **Pharmacie Centrale** d'Achères, gérée depuis plusieurs années par M. **Lionel ROLLOT** et ses équipes, a décidé de passer à l'offensive en ce qui concerne la digitalisation de son parcours client, en procédant notamment au déploiement de bornes* interactives en libre-service conçues et développées par **AURES**.*

Opérationnelles grâce à la plateforme logicielle spécialisée **PHARMALAND**, l'installation, le paramétrage et la gestion de ces nouvelles technologies KIOSK ont été confiés à la Société **NIOPHARMA**, spécialiste de la digitalisation des officines. Cette dernière a été retenue par **AURES Technologies** comme partenaire pour la commercialisation de ses solutions KIOSK dans le secteur pharmaceutique.

Ces solutions KIOSK **KOSMOS d'**AURES** sont déployées en pharmacie(s) par **NIOPHARMA** sous le nom commercial « **NIOEXPRESS** ».*

Stéphane BERTHE, Directeur Général de **NIOPHARMA** et **Lionel ROLLOT**, responsable de la Pharmacie du même nom, commentent les raisons de leurs recommandations, de leurs choix et de cette nouvelle stratégie orientée « nouvelles technologies ».

- **Les bornes self-service réduisent les files d'attente et fluidifient le parcours client**

« Située en plein centre d'Achères, notre pharmacie est représentative et d'une taille conséquente. Nous accueillons des centaines de clients par jour et le flux quotidien des visiteurs est constant et non-stop » explique **Lionel ROLLOT**.

« Bien que nous disposions de quatre espaces d'accueil et de caisse, nos files d'attente étaient devenues trop importantes ; nous étions trop souvent confrontés à une saturation de notre espace de vente et parfois à un certain mécontentement de la clientèle, que nous n'arrivions plus à conseiller comme il se doit, tant la pression des files d'attente était importante et chronophage.

C'est alors que nous avons décidé de réfléchir à l'implantation de solutions KIOSK (bornes) en libre-service pour la partie parapharmacie de notre activité, afin de réduire l'attente en caisse, d'accélérer et fluidifier notre parcours client et ainsi l'optimiser ».

« Les solutions bornes SCO (self-check-out - en libre-service) KOSMOS développées par AURES, que nous commercialisons sous le nom de NIOEXPRESS, sont très adaptées aux besoins des officines » déclare à son tour Stéphane BERTHE.

« A partir du moment où un client arrive avec une ordonnance, ses besoins et ses achats vont être traités et gérés par le personnel et les pharmaciens disponibles au niveau des espaces d'encaissement ; mais dès que des produits de parapharmacie sont concernés (une grande partie des ventes en pharmacie), les bornes AURES sont accessibles aux clients qui le souhaitent ; ils n'ont ainsi plus à faire la queue aux caisses traditionnelles. Ils sont dirigés vers les bornes et gèrent leurs achats très rapidement, en toute autonomie. Nombreux sont ceux désormais qui choisissent spontanément les bornes !

- **Des bornes « made in France » au design « customisable »**

Ces bornes ont été développées et fabriquées en France par AURES ; elles ont également été « customisées » pour répondre à nos besoins - ce qui est un plus - avec l'incrustation de notre logo NIOPHARMA en face avant ; idem pour le développement et la fabrication de tablettes latérales sur mesure, aimantées et amovibles, permettant aux consommateurs de poser leur panier et leurs achats sur le côté de la borne, au fur et à mesure où les articles sont scannés et enregistrés.

- **Une plateforme logicielle spécialisée fiable et performante**

Les solutions KIOSK AURES fonctionnent grâce à la plateforme logicielle **PHARMALAND**, un software vertical très complet destiné exclusivement à la gestion des pharmacies ; solution informatique entièrement ouverte, elle permet la centralisation de toutes les données de l'officine (synchronisation des transactions de caisse avec celles des bornes, facturation, gestion des commandes, des stocks et des inventaires, des impayés, suivi du livre de caisse, etc).

Grâce aux bornes installées, les clients scannent les codes-barres des articles choisis en un clic, à partir du module scanner intégré - et règlent quasi instantanément avec leur carte de crédit ; les transactions sont alors beaucoup plus rapides, ce qui réduit les files d'attente et accélère considérablement la circulation et le flux des clients sur l'espace de vente et de conseil ».

- **Prise en charge des programmes de fidélisation clients**

« Nos programmes et cartes de fidélité sont également gérés via les bornes interactives », renchérit Lionel ROLLOT, « ce qui allège également la charge de travail du personnel tout en simplifiant la démarche du consommateur ».

- **Des bornes « Points Conseil » qui fluidifient le parcours client en allégeant les files d'attente**

« Un autre avantage de ces bornes », explique à nouveau Stéphane BERTHE, « est qu'elles servent de plus en plus de « Points Conseil » au sein de la pharmacie ; au lieu de bloquer les files d'attente des caisses quand un consommateur a besoin d'être conseillé, celui-ci est accompagné à proximité des bornes le temps de lui fournir les informations demandées ; il peut ensuite régler seul, en toute autonomie, les achats effectués, ce qui réduit la saturation des espaces d'encaissement traditionnels.

- **Les bornes interactives améliorent les conditions de travail et le confort du personnel en officine**

En libérant considérablement le personnel et les pharmaciens des tâches répétitives et chronophages que sont l'encaissement des produits de parapharmacie, les bornes améliorent leurs conditions de travail de façon significative ; elles leur permettent en outre de passer plus de temps sur des activités à valeur ajoutée telles que le Conseil sur mesure et individualisé auprès de la clientèle.

- **« L'avenir des pharmacies passe par les nouvelles technologies digitales et les bornes »** concluent de concert Messieurs ROLLOT et BERTHE ; « l'idéal », renchérit Stéphane BERTHE, « est de songer à l'implantation des bornes en amont, au moment de l'aménagement ou du réaménagement des lieux ; car l'emplacement est souvent une donnée clé pour créer plus de trafic tout en fluidifiant le parcours client dans les officines ».

En plus de l'installation, du paramétrage et de la gestion complète des bornes en service et du logiciel associé PHARMALAND, NIOPHARMA est à même de fournir des formations complètes et sur mesure au personnel des pharmacies. La Société est également spécialisée dans le déploiement de solutions sécurisées de gestion des espèces (NIOCASH), comme c'est le cas dans la pharmacie centrale d'Achères.

Par ailleurs, NIOPHARMA et AURES travaillent sur un projet de déploiement de nouveaux systèmes de gestion et d'encaissement (TPV), afin de remplacer - à terme - les solutions POS actuellement en service.

D'autres options sont également examinées, comme l'implantation d'écrans tactiles avec distribution de tickets pour la **gestion de la file d'attente** et pour **l'affichage dynamique en officine**, pour l'installation de bornes avec **option balance** (anti-vol), etc.

Au-delà de la pharmacie centrale d'Achères, NIOPHARMA a équipé de nombreux autres établissements pharmaceutiques en France avec les solutions KIOSK AURES ; d'autres projets et partenariats d'envergure sont à l'étude et en cours, qui intègrent de nouvelles technologies sur lesquelles nous reviendront ultérieurement.

Pour tout complément d'information sur NIOPHARMA :

contact@niopharma.fr

À propos du Groupe AURES - www.aures.com

Créé en 1989 et coté sur Euronext depuis 1999, AURES Technologies est un développeur et constructeur informatique de solutions matérielles (POS & KIOSK), digitales et applicatives pour tous les secteurs du point de vente au sens large.

Le Groupe AURES possède une présence mondiale, avec un siège en France, des filiales au Royaume-Uni, en Allemagne, en Australie et aux USA (AURES Technologies Inc et Retail Technology Group - RTG*), en Tunisie (LST**) ainsi qu'un réseau de partenaires, distributeurs et revendeurs implantés dans plus de 60 autres pays.

*La société américaine Retail Technology Group Inc (RTG) est un acteur majeur outre atlantique dans les services informatiques et la maintenance du POS (hardware & software).

** La société tunisienne LST (Leader Solution Tactile) est l'unité de développement du Groupe en termes de middleware et d'applications digitales

<https://www.linkedin.com/company/aures-group/mycompany/?viewAsMember=true>

<https://www.facebook.com/AURES.Technologies/>

<https://www.instagram.com/aurestechnologies/>

Pour tout complément d'Information, merci de contacter :

Yannick-Florence WAELLY

+33 (0)1 69 11 16 60 (65 LD)

yannick.waelly@aires.com



Borne self-check-out KOSMOS (AURES) en pharmacie (pharmacie centrale d'Achères)

Photo COPYRIGHT AURES Technologies