

TOSHIBA

**UNE OFFRE
MULTI-SERVICES
POUR VOS
POINTS DE VENTE**

L'excellence technique associée
à la qualité de service sont nos atouts
pour apporter des réponses pertinentes
à vos besoins en magasin.



**TOGETHER
COMMERCE**

TOUT COMMENCE PAR UN BESOIN SPÉCIFIQUE : LE VÔTRE !

Fort d'une expérience de plus de 40 ans dans le secteur de la distribution, Toshiba Commerce France accompagne ses clients tout au long de leurs projets de solutions magasins : du conseil en amont, de la refonte d'un point de vente, jusqu'à la maintenance de leur parc.

Numéro 1 mondial des technologies magasin, présent dans plus de 100 pays dans le monde, Toshiba Commerce France prend en charge (supporte) ses clients en direct ou via un réseau de partenaires.

Dans l'Hexagone, Toshiba Commerce France dispose de cinq agences régionales et d'un centre de distribution et de réparation à Dieppe. La société gère en maintenance plus de 4 500 magasins, soit environ 40 000 postes d'encaissement, grâce à un réseau de 150 techniciens et supports spécialisés répartis sur tout le territoire français.

Avec une expertise reconnue, Toshiba Commerce France dispose d'une triple compétence sur le marché des solutions magasins intégrées : celle d'un éditeur de logiciels, d'un constructeur de terminaux points de vente/périphériques associés, et d'un intégrateur.

Cette expertise lui permet d'apporter aux enseignes des réponses aux enjeux changeants de leur secteur ainsi qu'un accompagnement sur la durée pour le maintien opérationnel des magasins. Cela passe par la mise en place d'une organisation dédiée à chaque configuration avec un interlocuteur unique : le chef de projet.

Que ce soit pour le déploiement d'une solution complète ou l'accompagnement sur l'une des « briques » d'un processus (conception, déploiement...), Toshiba Commerce France travaille avec chacun de ses clients et partenaires pour définir, au cas par cas, la solution de service adaptée et dimensionnée aux besoins exprimés, en s'appuyant sur une organisation solide et capable d'absorber de fortes montées en charge.

Toshiba Commerce France, spécialiste des solutions multi-services



LES ATOUTS DE TOSHIBA COMMERCE FRANCE POUR VOTRE PROJET SERVICE

- Une offre multi-services.
- Une expertise complète couvrant toutes les « briques » de services attendues par vos utilisateurs.
- Une customisation des solutions au plus près de vos besoins.
- Un centre logistique, de distribution, de configuration/staging et de réparation à Dieppe.
- Un chef de projet, interlocuteur unique pour le suivi de votre projet de développement/intégration, de déploiement et de maintenance sur toute la durée du contrat choisi.



CONCEPTION DE LA SOLUTION

Audit de l'existant
Développement /Intégration

DÉPLOIEMENT DE LA SOLUTION

Pré-visite
Configuration/Staging
Logistique de distribution/Dispatching
Installation
Formation

EXPLOITATION DE LA SOLUTION

Suivi de projet
Assistance clients et niveaux de service
Maintenance Matérielle
Maintenance logicielle

CONCEPTION DE LA SOLUTION



AUDIT DE L'EXISTANT

Analyser l'existant pour construire le futur

En tant qu'éditeur et intégrateur multi-marques de solutions matérielles et logicielles, nous vous accompagnons, quels que soient vos besoins et les solutions choisies.

Grâce à notre expertise métier et IT, nous vous apportons des conseils d'optimisation tout au long de votre projet.



En phase amont, nos consultants réalisent un état des lieux global de votre organisation et du fonctionnement de vos points de vente. Cette étape d'audit complète repose sur des entretiens conduits auprès d'interlocuteurs de votre organisation – responsables et utilisateurs – pour évaluer leurs besoins et leurs attentes.

En parallèle, nos consultants animent des ateliers de travail où est décrite la problématique posée sous ses aspects organisationnels, fonctionnels, réglementaires et techniques.

À l'issue de cette phase, une ébauche des solutions possibles aussi bien organisationnelles, fonctionnelles que techniques vous est présentée, ainsi qu'une estimation des charges d'implémentation des solutions possibles.

NOTRE ENGAGEMENT

- Un audit réalisé par nos consultants pour identifier la bonne solution,
- Un chef de projet tout au long de la construction de votre solution en relation avec les interlocuteurs de votre organisation,
- Une méthodologie éprouvée de gestion de projet à chaque étape,
- Des experts et spécialistes dédiés pour chaque étape de conception,
- Une offre construite de A à Z et adaptée à vos besoins.



DÉVELOPPEMENT - INTÉGRATION

Concevoir des solutions à vos côtés pour vous accompagner dans l'évolution de votre métier

Après l'étape d'audit-conseil, nos équipes s'appuient sur une méthodologie éprouvée de gestion de projet et sur leur expérience pour vous garantir la mise en place d'une prestation de qualité maximisant le contrôle et minimisant les risques encourus.

Gestion de projet

Rattaché à l'équipe « Professional Services », en charge des développements logiciels, le chef de projet s'assure du suivi du développement et de l'intégration de la solution matérielle et/ou logicielle choisie.

Interlocuteur privilégié de votre organisation, il met en place une équipe dédiée et veille au bon déroulement des différentes opérations tout au long du cycle de vie du projet.

Développement/Intégration

Cette étape vise à définir la solution globale adaptée à votre demande sur trois grands axes : logiciel, matériel et services. La solution est construite à partir de briques logicielles industrielles conçues par nos équipes R&D et support.

Elle est ensuite personnalisée selon vos besoins par les équipes locales de développement logiciel : respect des contraintes légales, adaptation, intégration ou création de modules fonctionnels selon vos besoins métiers, adaptation au parc applicatif existant, etc.

Nos équipes procèdent ensuite à l'intégration, aux tests internes en laboratoire et à la mise en place d'un pilote en situation réelle dans l'un de vos magasins. Ces étapes de test et de validation fonctionnelle et technique sont indispensables : elles permettent d'effectuer les derniers correctifs et ajustements avant la validation finale en vue du déploiement global de la solution dans l'ensemble de vos points de vente.



DÉPLOIEMENT DE LA SOLUTION

Toute une équipe d'experts au service d'un déploiement de qualité

Chez Toshiba Commerce France, nous prenons en charge la gestion complète du déploiement de votre solution, de la conception du projet à la formation de vos équipes.

Notre valeur ajoutée : l'expertise et le savoir-faire de nos agents présents sur tout le territoire, sous la responsabilité du chef de projet déploiement.



PRÉ-VISITE

Une pré-visite de chantier est un prérequis indispensable à l'installation. C'est à partir de cette étape que le chef de projet définit le rétroplanning de l'installation.



CONFIGURATION/STAGING

Avant l'installation sur site et l'expédition, nos équipes configurent, préparent les différentes solutions matérielles (serveur, TPV, caisse libre-service, TPE, balance, imprimante, etc.) et logicielles avec les fonctionnalités et paramètres préalablement définis. Et pour garantir un déploiement uniforme dans chacun de vos magasins, vos solutions sont masterisées.



LOGISTIQUE DE DISTRIBUTION/ DISPATCHING

Une fois la configuration terminée, l'ensemble de vos solutions magasins sont expédiées et livrées sur vos différents sites, selon le planning de déploiement défini en amont avec vous.

L'acheminement s'effectue en 24 heures et conformément aux modalités établies avec les transporteurs dans des conditions d'extrême protection (caisse, emballage, bullepack...).



INSTALLATION

Nos équipes passent ensuite à la phase d'installation, testent le bon fonctionnement des équipements et effectuent les derniers paramétrages.

Dans le cadre d'une refonte magasin, le déploiement inclut le démontage et la reprise des anciens matériels selon les normes DEEE.

En cas d'ajout d'un nouveau module ou d'une nouvelle fonctionnalité, l'installation peut s'effectuer à distance (télédistribution).



FORMATION

Pour finaliser le projet d'intégration, notre équipe de formateurs dédiée accompagne vos collaborateurs – responsables de caisses, hôtesse de caisse, etc. – dans la prise en main des solutions déployées (monétique, caisses libre-service...).

Une fois la solution installée et mise en exploitation, le chef de projet déploiement passe la main aux services en charge de la maintenance et au responsable opérationnel de compte (ROC) pour assurer un suivi en continu de votre projet.

SITE INDUSTRIEL DE DIEPPE

Logistique de distribution/Dispatching
Configuration/Staging - Réparations

- 5 000 m² de stockage
- 3 300 références en stockage et distribution (produits finis, pièces détachées, consommables)
- 7 000 préparations-staging /an
- 5 à 6 000 colis expédiés/mois en drop shipment
- 44 000 réparations/an (sous 3 jours)
- Certifications :



NOS POINTS FORTS

- La flexibilité et la souplesse proposées par le site de Dieppe avec la proximité du port du Havre pour garantir un acheminement rapide depuis nos usines de fabrication,
- Des équipes dédiées à la préparation des plate-formes magasins.