FLARAVEL
PLATEFORME RESTAURANT

Plus qu'une caisse, une plateforme complète pour votre restaurant

MANUEL D'UTILISATION

Caisse Pro FLARAVEL

En ligne et hors ligne · Une seule plateforme pour tout gérer

ONLINE & OFFLINE
Continuez à travailler même sans connexion Internet.

Site Web
Votre restaurant en ligne

App Caisse Pro
Gestion des commandes en salle et à emporter

App Mobile
Pour vos équipes et vos clients



App Livraison
Suivi des livreurs en temps réel

Backend Central
API sécurisée et synchronisation



Gestion Centrale

Stock
Suivi en temps réel de vos produits

Comptabilité
Vos finances sous contrôle

RH
Gestion de votre équipe

FLARAVEL · VOTRE RESTAURANT, NOTRE PRIORITÉ

© Caisse Pro | Couverture i

Sommaire

Un parcours complet pour installer Caisse Pro, assurer le service et terminer chaque session avec des informations vérifiables.

Avant propos..... 2

Fonctionnement et rôles.....3 à 4

Installation et première mise en service.....5 à 6

Serveur imprimantes logos et QR.....7 à 10

Connexions et ouverture de la caisse.....11 à 16

Menu serveur et choix de la table.....17 à 20

Saisie notes panier et impression.....21 à 26

Suivi des commandes paiements et réservations.....27 à 32

Encaissement partiel mixte remises et offerts.....33 à 37

Parcours et contrôles du caissier.....38 à 41

Tableaux de bord de l'administrateur.....42 à 43

Utilisateurs badges et livreurs.....44 à 45

Clients et crédits.....46 à 47

Catalogue et importations.....48 à 49

Tables bloquées.....50

Clôture rapports et historique des sessions.....51 à 55

Coupures entretien et dépannage.....56 à 58

Listes de contrôle vocabulaire et aide.....59 à 60

Choisir son parcours

Serveur : pages 16 à 37. **Caissier** : pages 14 à 15 puis 33 à 41 et 51 à 55. **Administrateur** : pages 42 à 55. **Super administrateur** : installation, paramètres et préparation des comptes dès la page 5.

Les figures sont accompagnées d'une légende. Les vues d'ensemble présentent le contexte ; certaines fenêtres sont agrandies pour conserver des commandes lisibles sur papier.

Avant propos

Tous les utilisateurs

Pourquoi choisir Caisse Pro

Caisse Pro accompagne le service d'un restaurant depuis la prise de commande jusqu'à l'encaissement et à la clôture. L'application pour Windows et macOS regroupe les commandes sur place, à emporter et en livraison. Chaque employé retrouve un espace adapté à son rôle.

Les ventes sont conservées sur le terminal. Lorsque l'installation est reliée à un serveur central, les échanges avec le site web et l'application mobile complètent le travail local. Une interruption d'Internet n'efface pas les commandes enregistrées sur la caisse ; elle peut toutefois empêcher la réception de nouvelles commandes et différer les échanges avec le serveur.

Ce manuel explique les gestes du quotidien, le résultat attendu et les règles à respecter. Commencez par l'installation si le terminal est neuf, puis suivez le parcours correspondant à votre rôle. Les captures illustrent une installation de démonstration ; les noms, prix, montants et adresses affichés ne constituent pas des valeurs à recopier.

À retenir. Une commande enregistrée, une commande préparée et une commande payée correspondent à des étapes différentes. Vérifiez toujours le montant restant dû et l'état de la session avant de quitter votre poste.

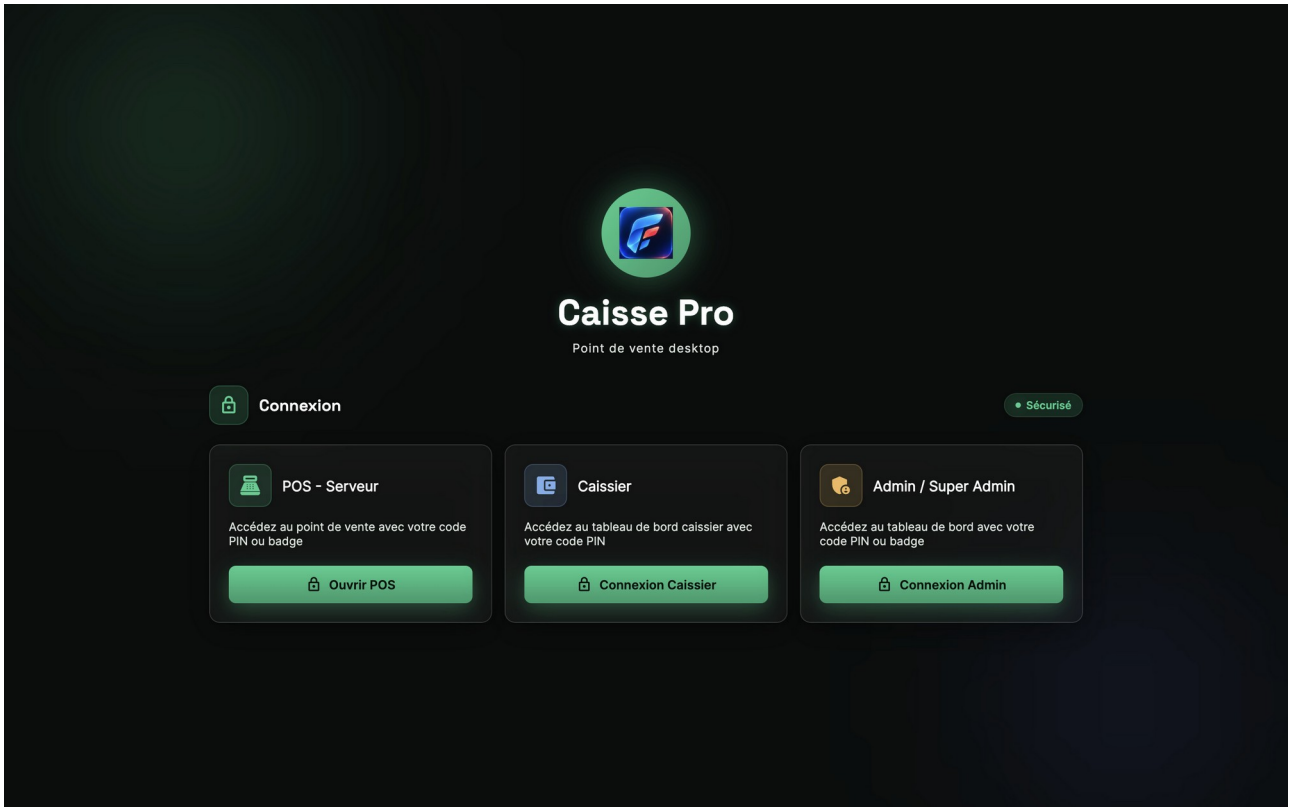


Figure 1 La page d'accueil et les accès aux différents profils

Comprendre le fonctionnement de la caisse

Tous les utilisateurs

Session de travail et origine des commandes

Une **session** commence lorsque le caissier ou un responsable ouvre la caisse et se termine à sa clôture. Elle peut se prolonger après minuit. Pour contrôler un service, consultez ses heures d'ouverture et de fermeture plutôt que la seule date du calendrier.

Le **type** décrit le service rendu : sur place, à emporter ou livraison. Le **canal** indique l'origine : POS pour une commande saisie sur le terminal, Web ou Application / API pour une commande reçue du système connecté. Une livraison peut donc provenir du POS ou d'un canal en ligne.

Utilisation locale et installation connectée

Fonction	Sans Internet	Avec une installation connectée
Prise de commande locale	Disponible avec le catalogue et les comptes déjà présents	Disponible
Encaissement local	Disponible selon les droits de l'utilisateur	Disponible
Imprimante réseau locale	Possible si le terminal et l'imprimante communiquent sur le réseau local	Possible
Importation depuis le serveur	Indisponible	Nécessite l'accès au serveur et les autorisations
Nouvelles commandes web et réservations	Leur réception ou leur actualisation peut être interrompue	Nécessite l'accès au serveur
Envoi des opérations prises en charge	Peut rester en attente	Reprend selon la connexion et la configuration

Repère métier. Le chiffre d'affaires représente les ventes retenues par le rapport. Les encaissements représentent les paiements enregistrés. Une remise, un offert, une dette client ou un paiement partiel peut expliquer un écart entre ces valeurs.

Limite à connaître. Le règlement d'un crédit client dans l'écran dédié reste actuellement local. Il ne faut pas considérer que toute action de la caisse est automatiquement reproduite dans le serveur central.

Connaître les rôles et les autorisations

Responsable de l'établissement

Attribuer les bons accès

Chaque employé doit utiliser son propre compte. Cela permet d'identifier l'auteur des commandes et des paiements et d'obtenir un suivi d'équipe cohérent. Le rôle accordé doit correspondre au travail réellement effectué.

Action	Serveur	Caissier	Administrateur	Super administrateur
Prendre une commande POS	Oui	Selon le parcours autorisé	Oui	Oui
Suivre ses commandes et paiements	Oui	Suivi caisse	Supervision	Supervision
Encaisser une livraison	Non	Oui	Oui	Oui
Accorder remises et offerts	Non	Non	Oui	Oui
Supprimer ou annuler des articles enregistrés	Non	Non	Oui	Oui
Gérer utilisateurs et catalogue	Non	Non	Oui	Oui
Configurer les paramètres du terminal	Non	Non	Non	Oui
Gérer les restaurants et administrateurs	Non	Non	Non	Oui
Réinitialiser complètement la caisse	Non	Non	Non	Oui avec le secret requis

L'administrateur intervient dans le périmètre de son restaurant. Le super administrateur prépare l'installation et dispose d'un périmètre plus large. Les actions visibles peuvent également dépendre de l'état de la commande, du restaurant sélectionné et de la session.

En cas de bouton absent. Vérifiez d'abord le rôle connecté. Ne changez pas de compte uniquement pour contourner un blocage : faites intervenir le responsable habilité et expliquez la situation.

Installer Caisse Pro sur Windows ou macOS

Super administrateur ou personne chargée de l’installation

Préparer l’installation

Utilisez le package remis pour votre système : installateur Windows ou image disque macOS. Le nom et la présentation du fichier peuvent varier selon la version distribuée. Conservez le package d’origine et les informations de mise en service fournies avec lui.

1. Vérifiez que le terminal dispose d’un espace de stockage libre et que vous pouvez y installer une application.
2. Sur Windows, ouvrez l’installateur et suivez les étapes proposées. Choisissez les raccourcis et le dossier d’installation lorsque ces options sont disponibles.
3. Sur macOS, ouvrez le fichier DMG et suivez les indications du package, notamment la copie dans Applications si elle est demandée.
4. Lancez Caisse Pro. Si le système demande une autorisation, vérifiez que le fichier provient bien de votre fournisseur avant de poursuivre.
5. Contrôlez la date, l’heure et le fuseau du terminal. Une heure incorrecte complique le suivi des sessions et des rapports.

Première ouverture

La première configuration doit être réalisée par le super administrateur. Le code prévu par défaut dans la version examinée est **1234** ; le fournisseur peut toutefois le remplacer dans le package distribué. Utilisez donc les identifiants de mise en service remis pour votre installation.

Remplacez les identifiants provisoires avant de confier le terminal à l’équipe. Testez ensuite la connexion avec les comptes réellement utilisés pendant le service.

Résultat attendu. L’application s’ouvre, les comptes nécessaires sont disponibles et le restaurant de travail est correctement identifié. L’installation de l’application ne suffit pas à préparer le catalogue, le réseau ou les imprimantes.

Préparer une première mise en service

Super administrateur puis administrateur du restaurant

Choisir le mode de préparation

Pour une caisse autonome, créez localement les données nécessaires : restaurant, utilisateurs, catégories, produits, prix et tables. Pour une installation connectée, préparez d'abord l'accès au serveur, puis importez les données du bon restaurant.

1. Connectez-vous comme super administrateur et vérifiez le serveur backend utilisé.
2. Importez les restaurants si l'installation utilise le système central.
3. Sélectionnez le restaurant auquel le terminal sera affecté. Contrôlez son nom avant chaque import important.
4. Créez ou vérifiez l'administrateur de ce restaurant, puis les comptes caissier et serveur nécessaires.
5. Importez ou créez les catégories et produits, puis les tables, utilisateurs et livreurs utiles.
6. Configurez la devise, les imprimantes, le logo, les informations des tickets et le plein écran avec le super administrateur.
7. Faites contrôler le catalogue, les tarifs, la disponibilité des produits et le plan de salle par l'administrateur.
8. Réalisez une commande de test, son impression et son paiement, puis vérifiez la clôture de cette session de test avant le premier service réel.

Contrôles à ne pas oublier

Un produit visible sur la caisse n'est pas nécessairement visible sur le site web. Un compte créé ne garantit pas que son badge est associé. Une imprimante enregistrée ne garantit pas qu'elle est joignable.

Passage de relais. Le super administrateur remet à l'administrateur un terminal configuré et les accès de son périmètre. Les modifications des paramètres restent réservées au super administrateur dans la version examinée.

Configurer le serveur et le terminal

Super administrateur • Paramètres

Serveur backend devise et plein écran

Le serveur backend détermine le système central auquel le terminal accède. Utilisez l'adresse fournie pour cet établissement. L'adresse locale visible sur une capture de démonstration ne convient pas forcément à un autre ordinateur ou à une installation en production.

1. Ouvrez **Paramètres** avec un compte super administrateur.
2. Vérifiez l'adresse du serveur. Si vous devez la modifier, saisissez l'adresse prévue puis enregistrez.
3. Depuis **Importer**, utilisez le test de connexion lorsqu'il est disponible avant de lancer un import.
4. Vérifiez le code et le symbole de devise, puis enregistrez. Le symbole doit correspondre aux prix affichés et aux tickets utilisés par l'établissement.
5. Activez ou désactivez **Plein écran Desktop** selon le terminal. Assurez-vous que les boutons restent accessibles sur l'écran tactile.

Après un changement de serveur. Contrôlez le restaurant sélectionné et les droits de connexion. N'importez pas des données d'un autre établissement pour résoudre un problème d'adresse.

La section Application affiche également la version installée et l'accès à la vérification des mises à jour. Préparez une mise à jour en dehors d'un service actif.

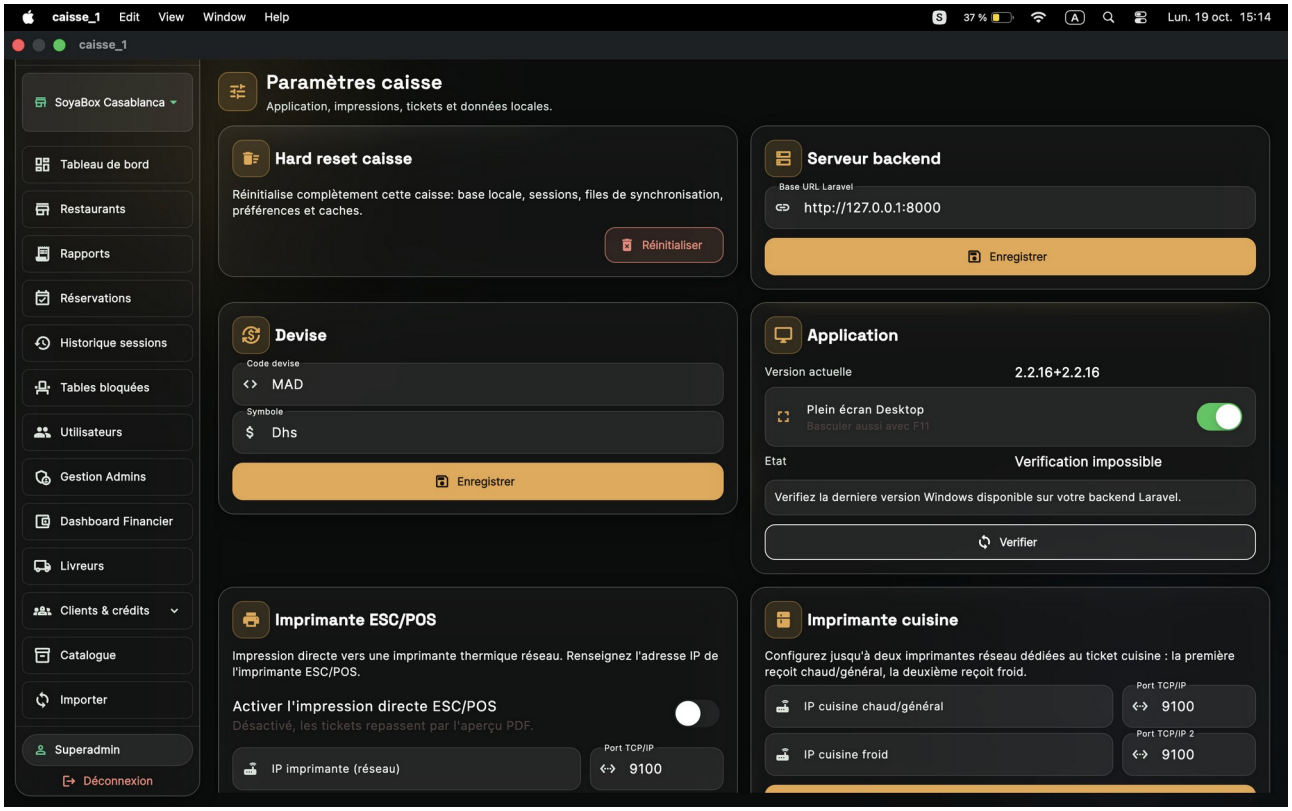


Figure 2 Les paramètres généraux du terminal

Configurer les imprimantes thermiques

Super administrateur • Paramètres

Addition client et postes de préparation

L’impression directe utilise des imprimantes réseau compatibles ESC/POS. Le terminal doit pouvoir joindre leur adresse IP. Une panne d’Internet n’empêche pas nécessairement une impression locale ; une panne du réseau local peut l’empêcher.

1. Connectez l’imprimante et le terminal au réseau prévu pour le restaurant.
2. Saisissez l’adresse IP et le port de l’imprimante client. Utilisez les valeurs communiquées lors de l’installation.
3. Activez l’impression directe si elle est prévue, puis enregistrez.
4. Configurez l’imprimante cuisine principale et, si nécessaire, la seconde imprimante cuisine.
5. Vérifiez le type de préparation des produits : ce réglage peut déterminer leur répartition entre les postes, notamment chaud et froid.
6. Effectuez une commande de test et contrôlez le ticket de chaque poste avant le service.

Contrôle du papier. Vérifiez le rouleau, le capot et la lisibilité. Ne modifiez pas un port réseau au hasard et ne relancez pas plusieurs impressions sans vérifier ce qui est déjà sorti.

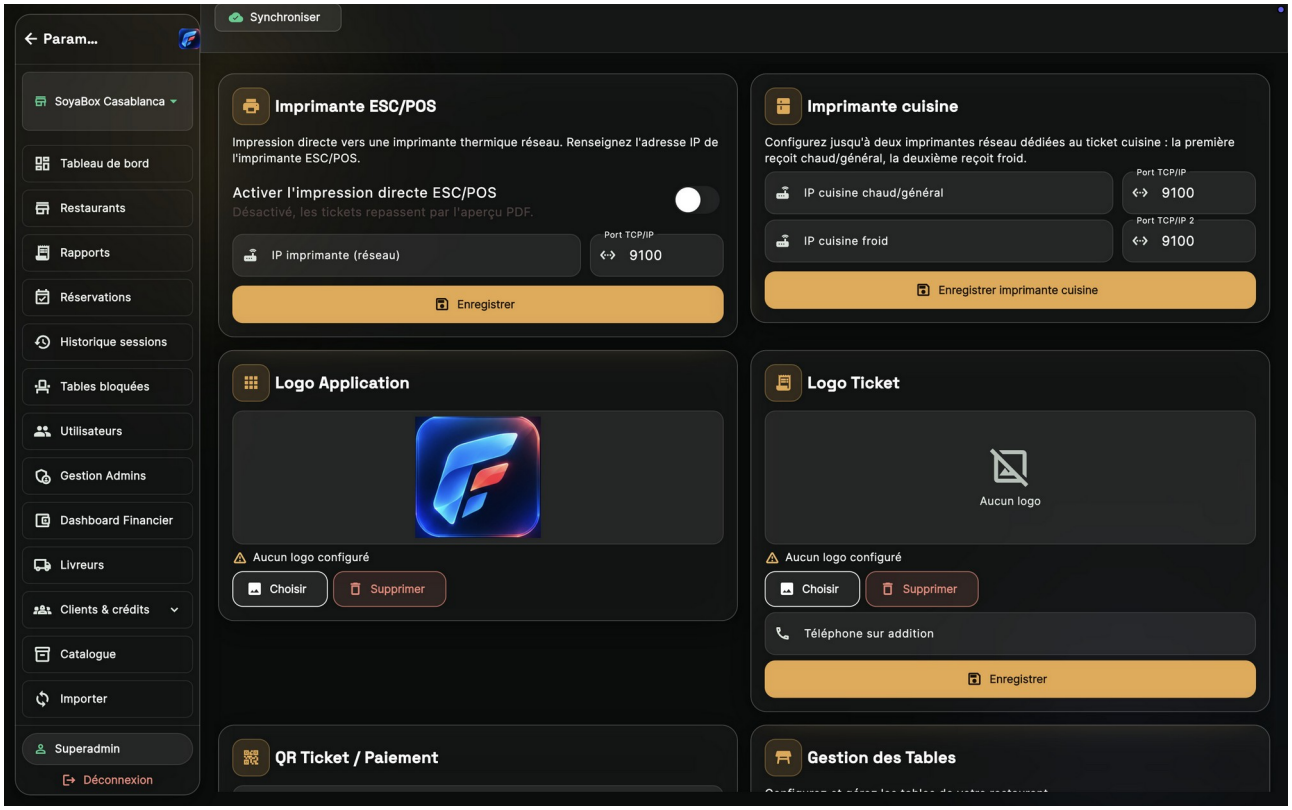


Figure 3 Les imprimantes client et cuisine dans les paramètres

Personnaliser les logos et les tickets

Super administrateur • Paramètres

Distinguer le logo application du logo ticket

Le **Logo Application** personnalise les écrans de connexion, le démarrage et les emplacements de marque de l'application. Le **Logo Ticket** est un réglage séparé destiné aux documents client concernés.

1. Dans Logo Application, choisissez le fichier souhaité et vérifiez l'aperçu.
2. Dans Logo Ticket, sélectionnez l'image à imprimer. Préférez un visuel simple, contrasté et lisible en impression thermique.
3. Renseignez le numéro de téléphone à afficher sur les tickets, puis enregistrez.
4. Imprimez une addition de test pour contrôler l'échelle du logo et la lisibilité du téléphone.

Le remplacement d'un logo doit actualiser son aperçu. Si aucun logo application utilisable n'est configuré, Caisse Pro revient au logo intégré. La suppression du logo application ne supprime pas le logo ticket.

Bonne pratique. Évitez les images comportant de très petits textes. Une image agréable à l'écran peut être peu lisible sur un ticket noir et blanc.

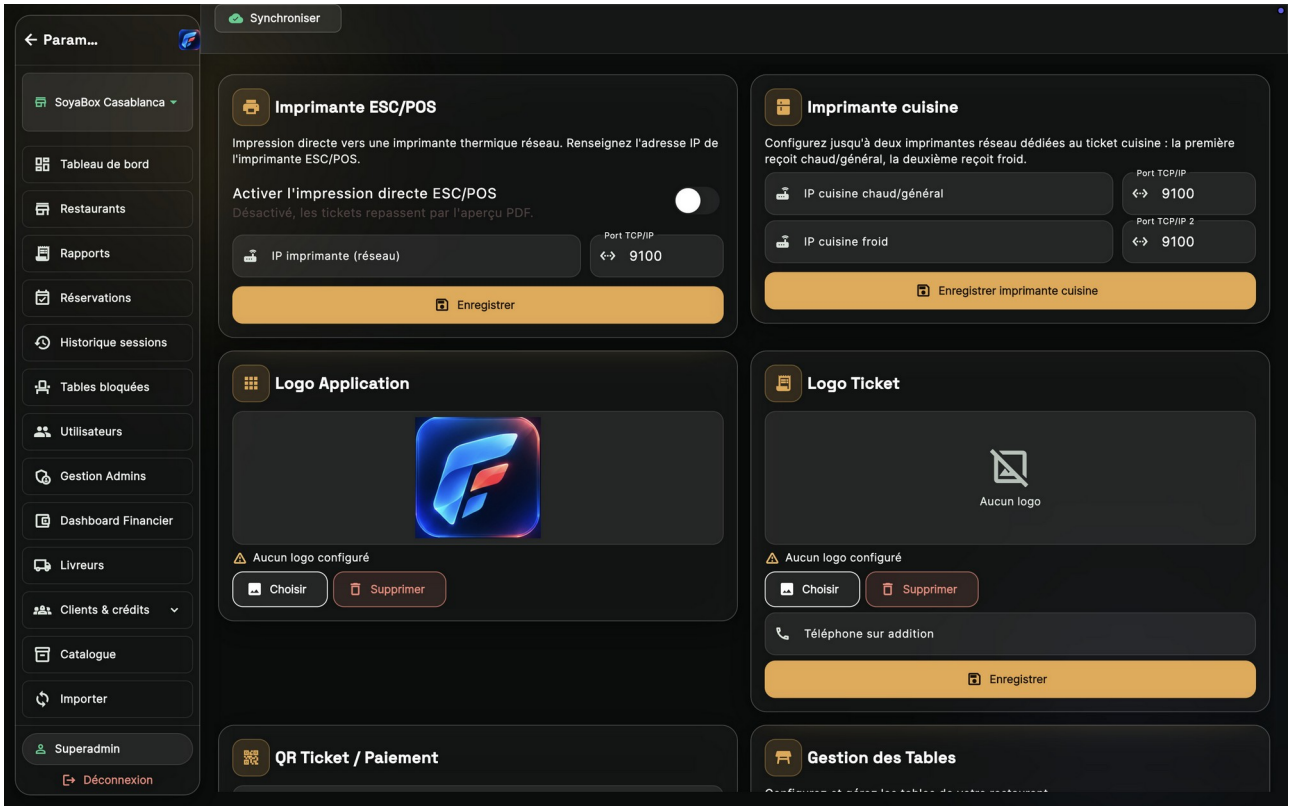


Figure 4 Les réglages séparés du logo application et du logo ticket

Ajouter un QR et accéder aux tables

Super administrateur • Paramètres

QR imprimé sur les documents client

Le bloc **QR Ticket / Paiement** permet d'importer une image QR ou de générer un QR à partir d'un texte ou d'un lien. Il peut servir à communiquer une offre, un concours ou une adresse web selon l'usage choisi par l'établissement.

1. Choisissez l'import d'une image QR ou saisissez le texte ou le lien à encoder.
2. Lancez la génération si vous avez saisi un contenu.
3. Vérifiez l'aperçu, puis imprimez un ticket de test.
4. Scannez ce ticket avec un téléphone et contrôlez la destination réelle.

Attention au libellé. La présence d'un QR dans ce bloc ne signifie pas qu'un paiement bancaire a été reçu. Le règlement d'une commande doit toujours être confirmé dans le parcours d'encaissement.

Gestion des tables

Le bloc Gestion des Tables donne accès à leur configuration. Vérifiez la numérotation, le restaurant et la disposition avant de mettre la salle en service. Un état modifié manuellement ne remplace pas le règlement d'une commande encore attachée à la table.

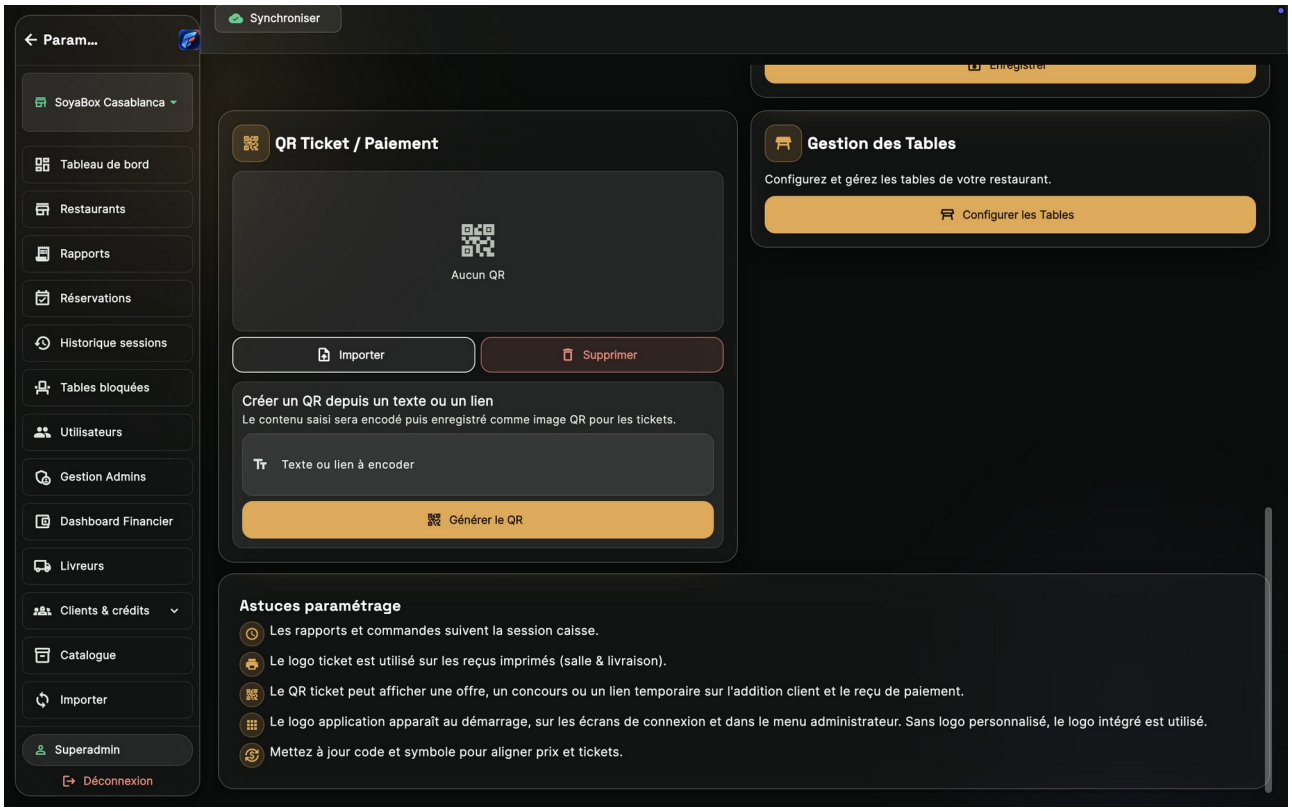


Figure 5 Le QR des tickets et l'accès à la gestion des tables

Choisir le bon accès depuis l’accueil

Tous les utilisateurs • Page d’accueil

Trois parcours selon le travail à effectuer

La page d’accueil regroupe les accès **POS Serveur**, **Caissier** et **Admin / Super Admin**. Choisissez l’espace correspondant à votre rôle avant de saisir votre PIN ou de présenter votre badge.

1. Pour prendre les commandes en salle, choisissez **Ouvrir POS**.
2. Pour suivre les encaissements et gérer la session, choisissez la connexion caissier.
3. Pour administrer le restaurant ou préparer le terminal, choisissez la connexion administrateur.
4. Sur l’écran suivant, vérifiez le nom de l’espace et authentifiez-vous.

La connexion d’un employé n’ouvre pas automatiquement une session de caisse. Si la caisse est fermée, faites intervenir le caissier ou le responsable habilité avant de commencer les ventes.

Poste partagé. Verrouillez ou quittez votre espace à la fin de votre intervention. Le collègue suivant doit utiliser son propre accès afin que les opérations soient correctement attribuées.

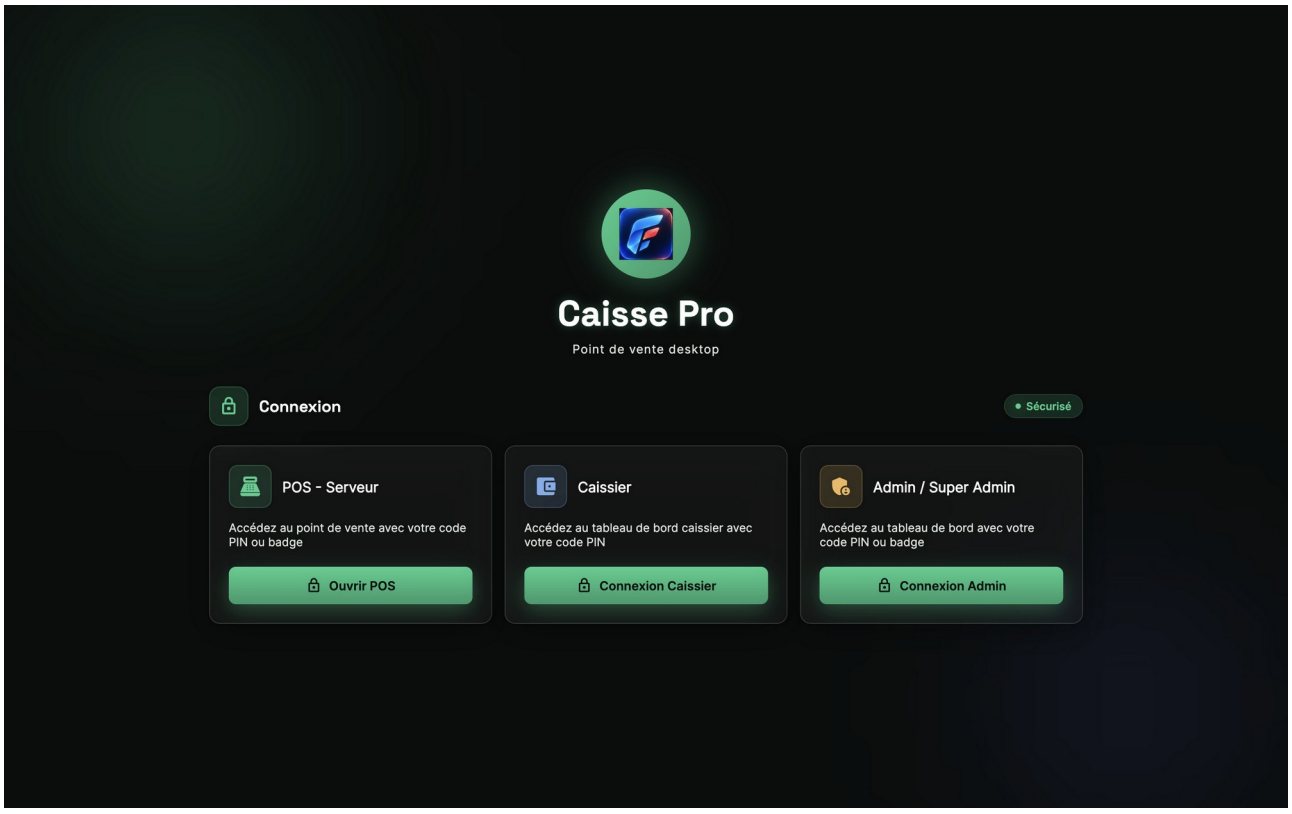


Figure 6 Les accès serveur caissier et administrateur

Se connecter comme administrateur

Administrateur et super administrateur

Utiliser le PIN ou un badge associé

L'accès Admin / Super Admin conduit à une page dédiée. Le PIN ou le badge doit appartenir à un compte actif disposant du rôle attendu. Un compte serveur n'ouvre pas cet espace.

1. Depuis l'accueil, choisissez la connexion administrateur.
2. Touchez le champ et saisissez votre PIN avec le clavier proposé, ou utilisez le lecteur de badge compatible.
3. Validez la connexion et vérifiez votre identité ainsi que le restaurant affiché.
4. Ouvrez le module nécessaire à votre intervention.

Le badge fonctionne avec un lecteur configuré pour transmettre le code attendu par l'application, notamment comme une saisie clavier HID. La présence d'un lecteur ne signifie pas que tous les badges sont compatibles ou déjà associés.

PIN de secours. Gardez un accès PIN personnel disponible si le lecteur est indisponible. Ne partagez pas le PIN d'un responsable avec toute l'équipe.

Si l'accès est refusé, contrôlez le rôle, l'état du compte et la saisie avant de demander une intervention. Une connexion au serveur peut également dépendre du réseau et des identifiants de l'installation.

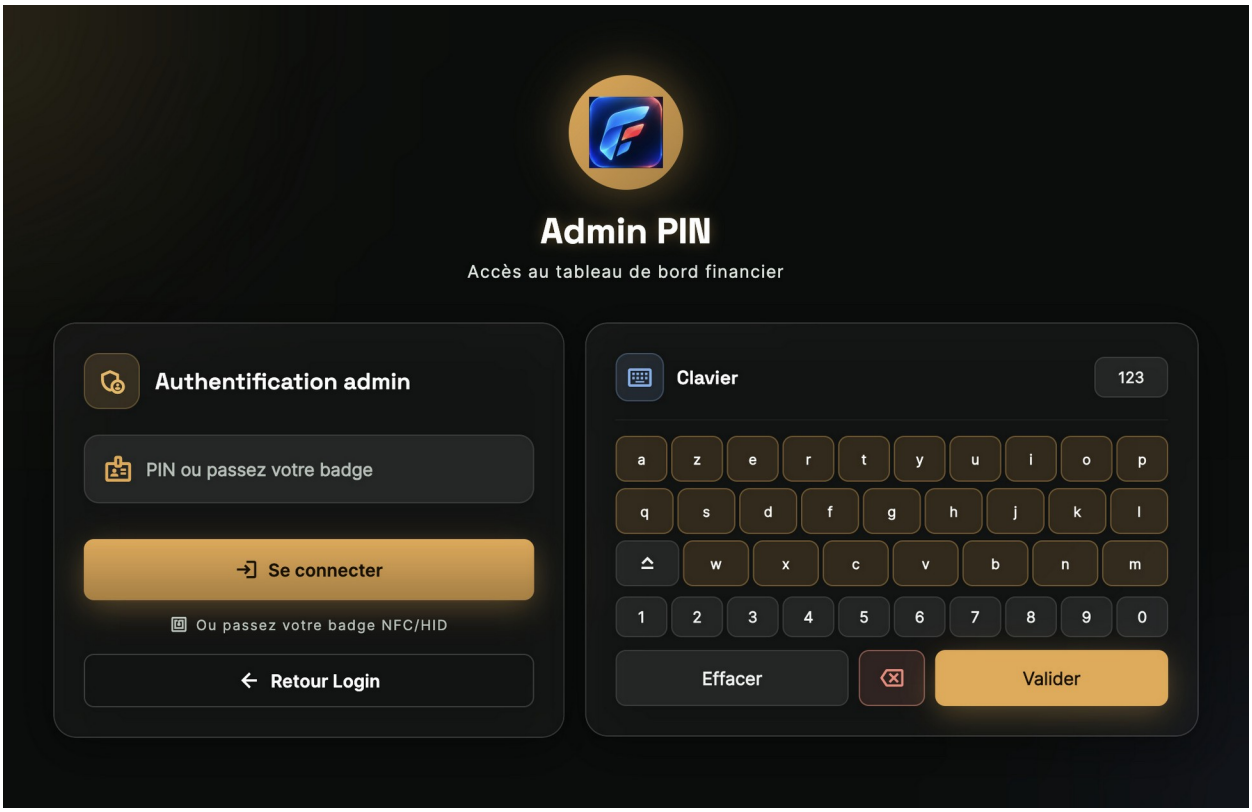


Figure 7 La connexion des administrateurs et super administrateurs

Préparer les comptes administrateurs

Super administrateur • Gestion Admins

Affecter un responsable au bon restaurant

Le super administrateur gère les administrateurs de restaurant. Le compte créé doit être rattaché au restaurant que la personne doit superviser. Cette affectation influence les données et les opérations auxquelles elle aura accès.

1. Ouvrez **Gestion Admins**, puis l'action de création.
2. Renseignez les informations demandées : nom, téléphone, adresse de connexion et autres champs du formulaire.
3. Définissez les éléments d'authentification demandés par le formulaire.
4. Sélectionnez le restaurant correct, puis créez le compte.
5. Testez la connexion de ce nouvel administrateur et contrôlez le périmètre affiché.

Pour un compte existant, utilisez la modification plutôt que la création d'un doublon. Lors du départ d'un responsable, revoyez ses accès et son état de compte avec la personne chargée de l'installation.

Contrôle utile. Le nom de l'établissement sélectionné est aussi important que le rôle. Deux restaurants peuvent avoir des produits ou des employés de même nom sans partager leurs données.

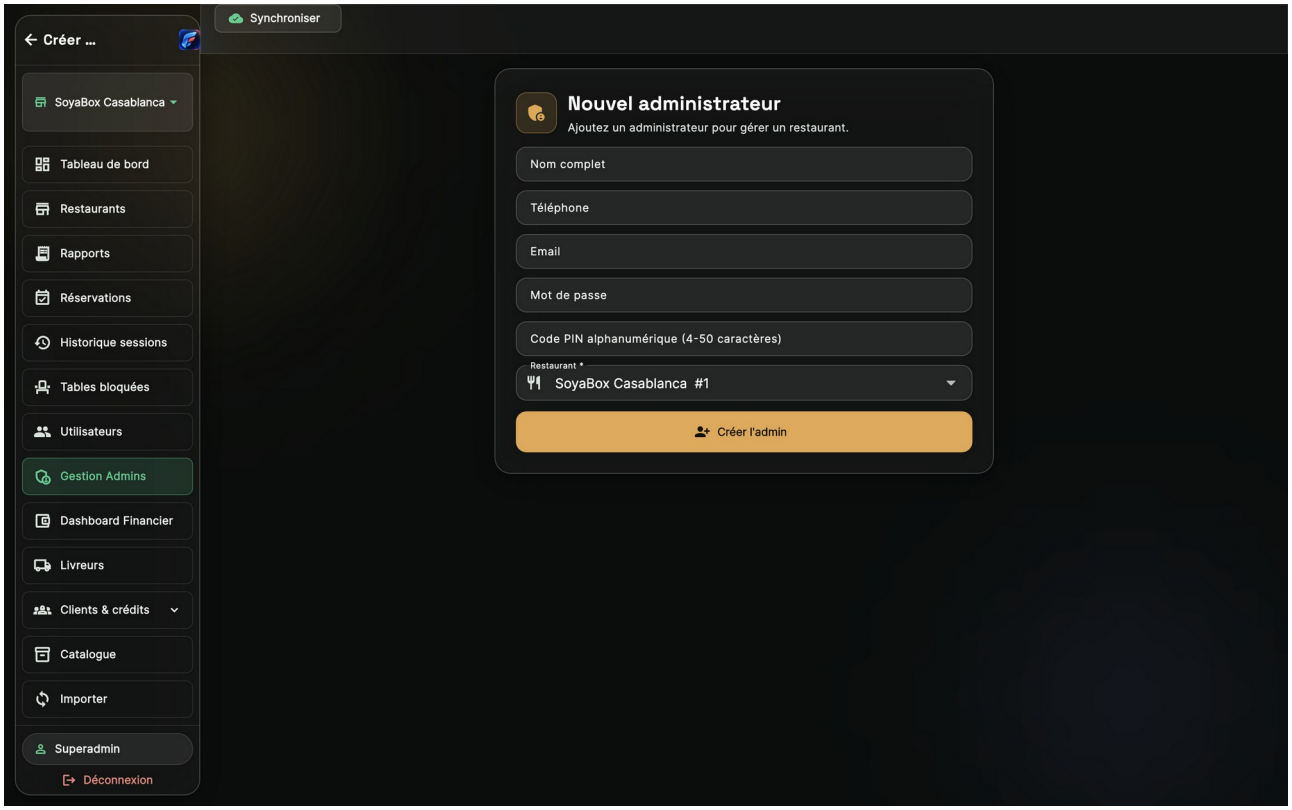


Figure 8 Le formulaire de création d'un administrateur

Se connecter comme caissier

Caissier

Accéder à la gestion des encaissements

L’espace caissier utilise sa propre page de connexion. Il regroupe le suivi du service, les commandes, les états financiers, l’équipe et les sessions.

1. Depuis l’accueil, choisissez **Connexion Caissier**.
2. Saisissez votre PIN personnel, ou présentez le badge associé au compte caissier.
3. Validez et vérifiez que le tableau de bord affiche le bon utilisateur.
4. Contrôlez immédiatement l’état de la caisse : ouverte ou fermée.

Une connexion réussie ne prouve pas qu’une session est déjà ouverte. Si vous prenez la relève d’un collègue, consultez la session en cours avant de lancer une nouvelle ouverture ou une clôture.

Si le badge ne répond pas. Cliquez d’abord dans le champ prévu, vérifiez le branchement du lecteur, puis utilisez le PIN de secours. Si un autre rôle est reconnu ou si le compte est désactivé, faites corriger l’association par le responsable.

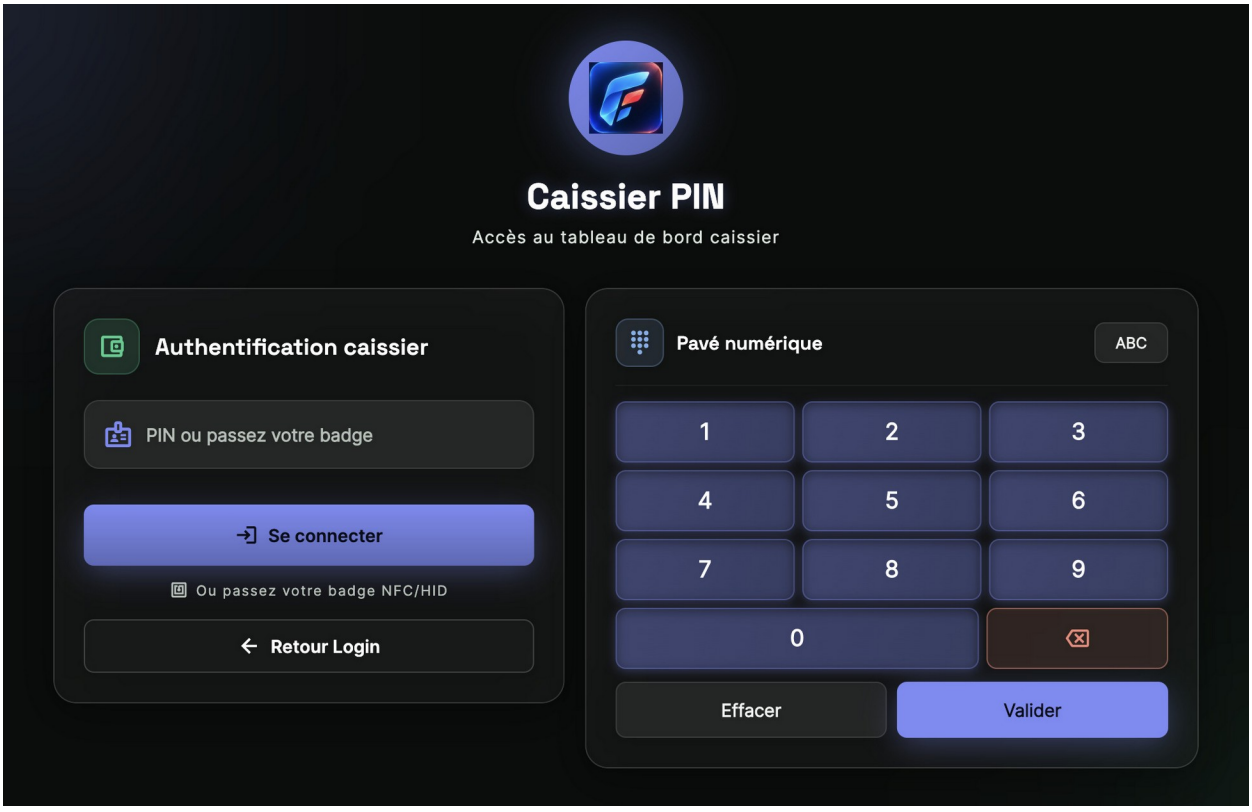


Figure 9 La page de connexion du caissier

Ouvrir et contrôler une session de caisse

Caissier ou responsable habilité • Caisse

Commencer le service

L’ouverture de la caisse marque le début de la session. Les rapports utilisent les heures réelles de cette session pour suivre le service. Définissez avec l’équipe qui doit l’ouvrir et qui sera chargé de la clôturer.

1. Ouvrez le module **Caisse** ou l’accès de gestion de caisse proposé sur votre tableau de bord.
2. Si la caisse est fermée, utilisez l’action d’ouverture et confirmez.
3. Vérifiez le changement d’état et l’heure d’ouverture.
4. Prévenez les serveurs qu’ils peuvent commencer la prise de commande.

Lorsque la caisse est déjà ouverte, consultez les informations de dernière action. Ne clôturez pas une session active uniquement parce que vous changez d’utilisateur ou que l’horloge a passé minuit.

Résultat attendu. L’écran affiche une caisse ouverte et les informations de la session en cours. En cas de désaccord entre deux écrans, actualisez et faites vérifier la situation avant de poursuivre.

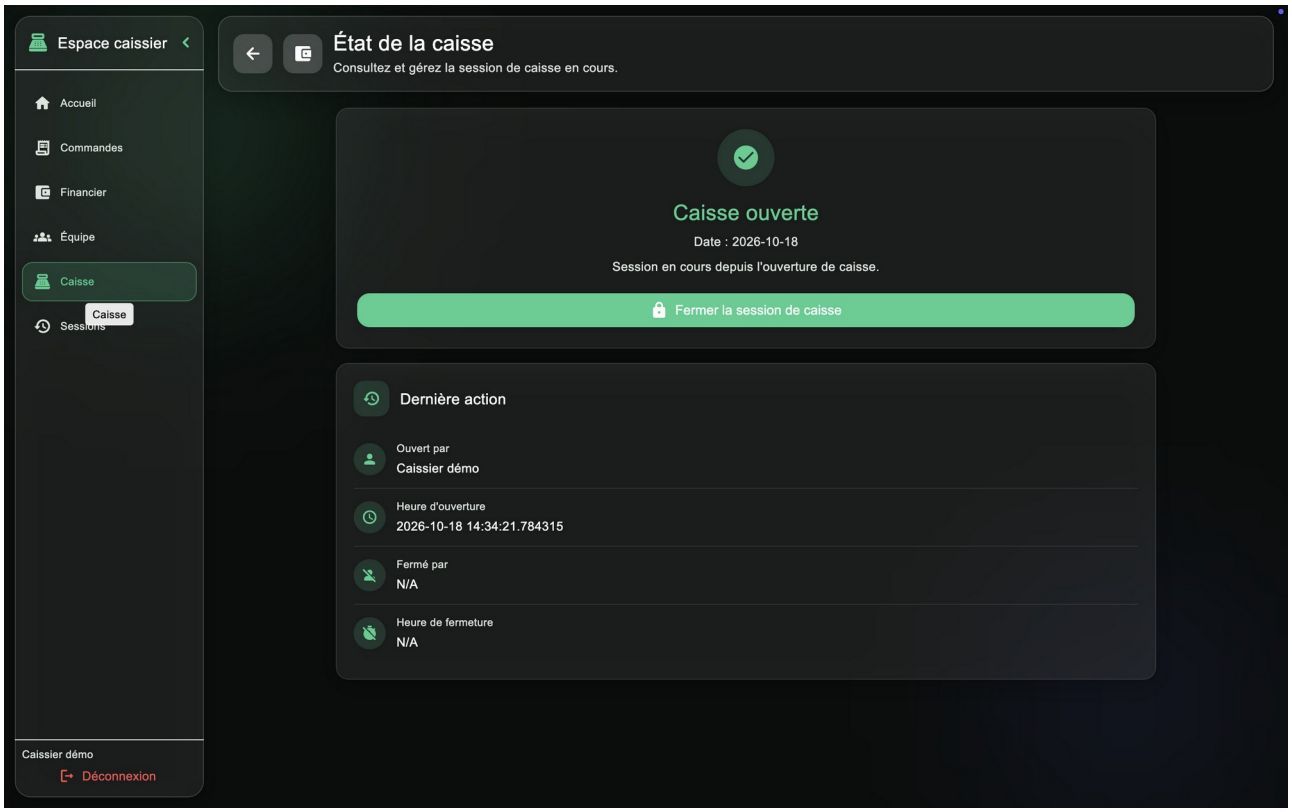


Figure 10 L’état de la caisse et les informations de la session

Déverrouiller le POS comme serveur

Serveur • Ouvrir POS

S’identifier avant la prise de commande

Le POS est verrouillé tant qu’aucun serveur autorisé n’est identifié. Le PIN et le badge servent à attribuer les commandes au bon employé. La caisse doit également être ouverte pour effectuer les opérations de service prévues.

1. Choisissez **Ouvrir POS** sur l’accueil.
2. Saisissez le PIN du serveur ou utilisez le lecteur de badge configuré.
3. Validez le déverrouillage.
4. Vérifiez le nom du serveur affiché avant de prendre une commande.

Sur un terminal partagé, le retour au verrouillage évite qu’un collègue continue sous votre identité. Après l’enregistrement d’une commande, l’application peut revenir à cet écran ; identifiez-vous à nouveau pour une autre opération.

Si le POS ne s’ouvre pas. Contrôlez le compte, le rôle et l’état de la caisse. Un refus lié à une caisse fermée doit être résolu par le caissier ou un responsable, sans recréer le compte.



Figure 11 Le déverrouillage du POS serveur par PIN ou badge

Utiliser le menu serveur

Serveur • Menu Serveur

Retrouver ses opérations courantes

Le menu serveur rassemble les parcours de prise de commande et de suivi. Les compteurs et les écrans consultés dépendent du restaurant, du serveur connecté, de la session et des filtres actifs.

1. **Nouvelle Commande** lance le choix du type de service.
2. **Mes Commandes** retrouve les commandes à suivre et les actions disponibles.
3. **Mes Commandes Payées** donne accès aux commandes soldées et à leurs reçus.
4. **Mes Paiements** détaille les règlements enregistrés et leur répartition.
5. **Mes Tables** ouvre le plan de salle et les actions sur les tables.
6. **Réservations** présente les demandes du système connecté lorsque ce service est disponible.
7. **Application / SITE_WEB** oriente le suivi vers les commandes des canaux en ligne.

Avant de recommencer une commande. Cherchez-la dans Mes Commandes ou sur sa table. Une commande absente à cause d'un filtre ne doit pas être ressaisie sans vérification.

Utilisez **Verrouiller** lorsque vous quittez le poste. Le verrouillage protège votre identité ; il ne clôture pas la session de caisse.

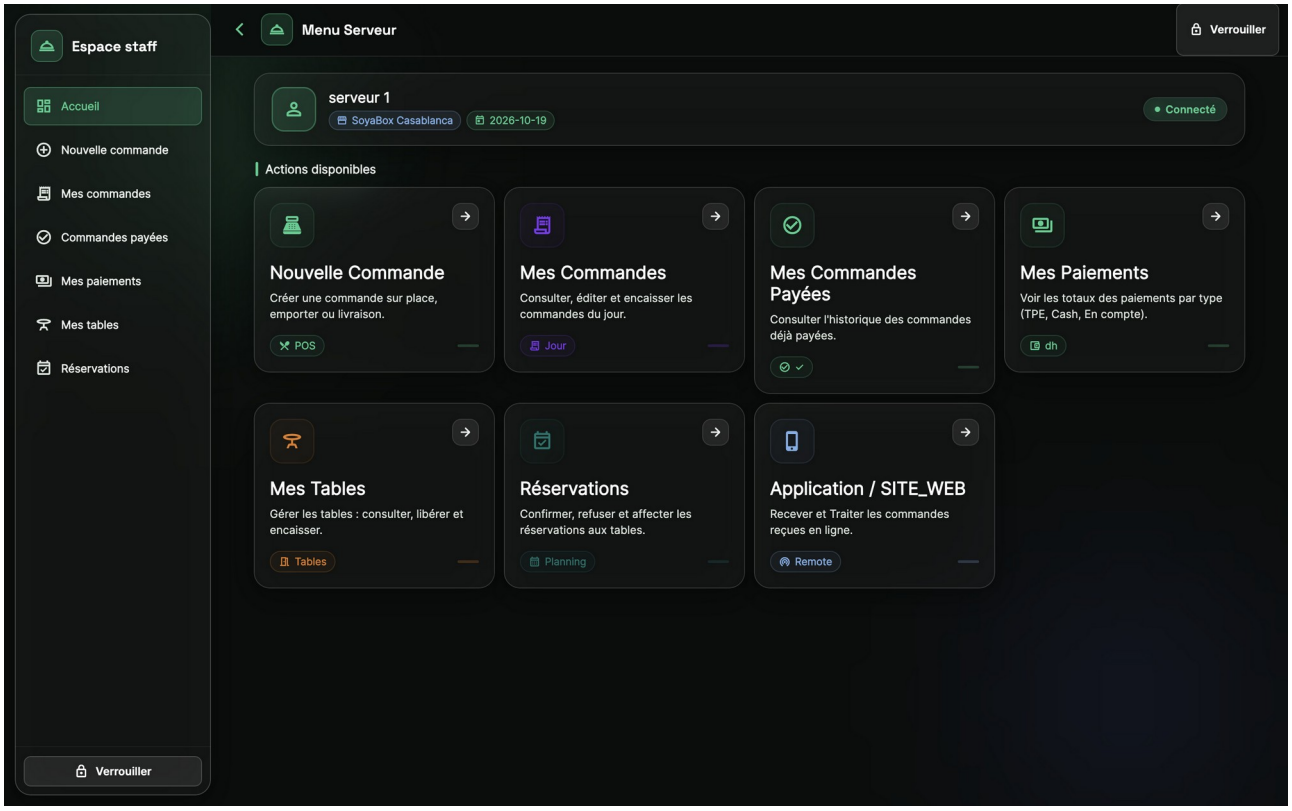


Figure 12 Les actions disponibles dans le menu serveur

Choisir le type de commande

Serveur • Nouvelle Commande

Sur place à emporter ou livraison

Le type définit les informations nécessaires à la commande et son traitement pendant le service. Il ne faut pas le confondre avec le canal d'origine.

1. Choisissez **Sur place** lorsque les clients sont installés dans le restaurant. Vous poursuivez vers le choix d'une table.
2. Choisissez **À emporter** lorsque la commande sera remise au client ou à un intervenant chargé du retrait.
3. Choisissez **Livraison** pour une commande destinée à une adresse de livraison.
4. Vérifiez la sélection, puis touchez **Continuer**.

Pour les commandes à emporter ou en livraison, renseignez les informations demandées dans le parcours : nom, téléphone, adresse ou référence selon le cas. Une information correcte facilite la remise et le suivi du règlement.

Correction avant validation. Le panier propose des actions pour ajuster le type et la table lorsque l'état de la commande et vos droits le permettent. Vérifiez aussi le tarif utilisé : changer le type n'autorise pas à inventer un prix.

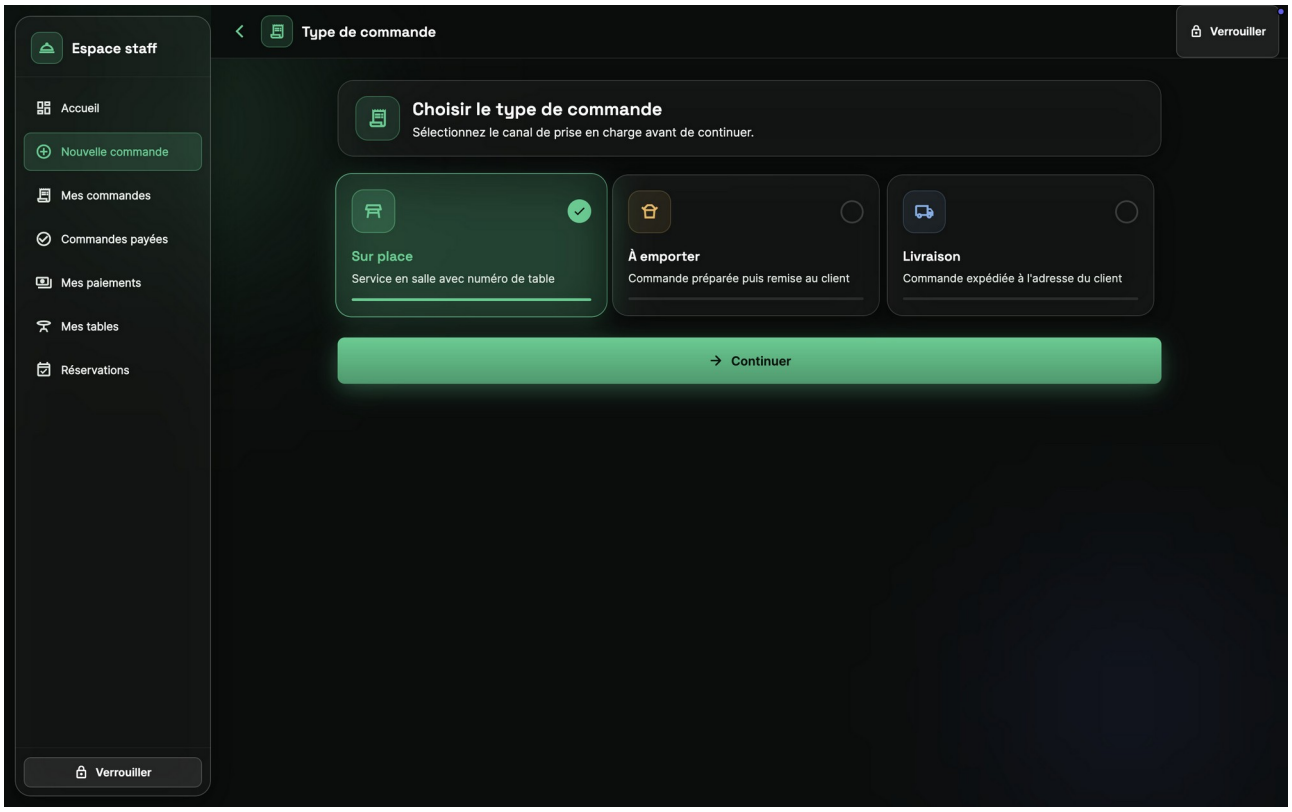


Figure 13 Le choix du type avant la création de la commande

Lire le plan de salle

Serveur • Mes Tables ou Nouvelle Commande

Identifier une table avant d’agir

Le plan présente les tables du restaurant et leur état. Les couleurs et la légende permettent de repérer les tables disponibles, réservées ou occupées. Une table peut rester occupée à cause d’une commande encore ouverte.

1. Vérifiez le restaurant et le numéro de table.
2. Consultez la légende et l’état affiché.
3. Touchez la table pour afficher ses actions.
4. Si des commandes existent déjà, consultez-les avant d’en ajouter une nouvelle.

Le plan est un point d’entrée opérationnel. Il ne remplace pas le détail des commandes : plusieurs commandes ou un reliquat de paiement peuvent expliquer l’occupation d’une même table.

Table apparemment bloquée. Vérifiez les commandes et les montants dus. Si vous n’avez pas le droit de corriger la situation, contactez l’administrateur et indiquez le numéro de table ainsi que les références de commande.

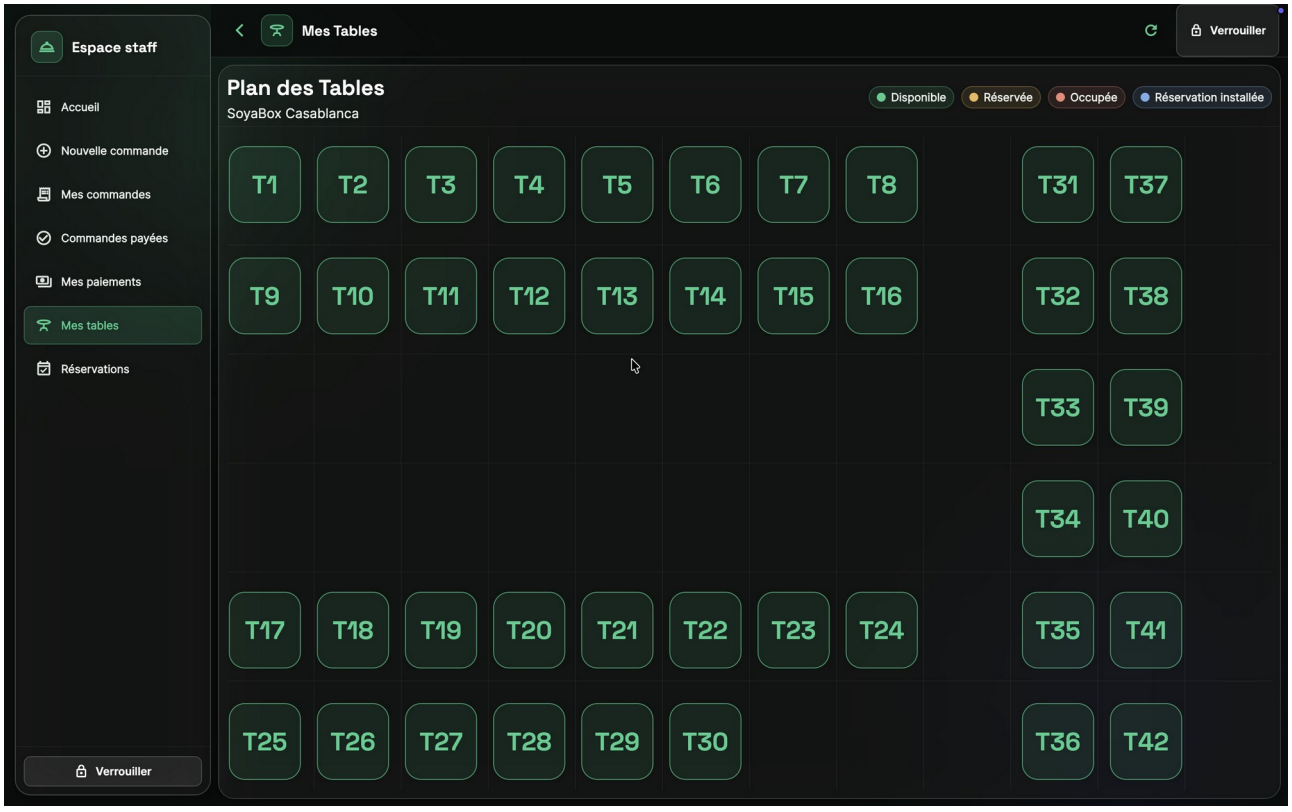


Figure 14 Le plan des tables et sa légende

Créer une commande sur une table

Serveur • Plan des tables

Choisir entre nouvelle commande et commandes existantes

Le clic sur une table ouvre un choix d'action. Une nouvelle commande démarre une saisie dans le POS ; l'accès aux commandes existantes permet d'éviter les doublons et de retrouver le service déjà engagé.

1. Sélectionnez la table souhaitée dans le plan.
2. Vérifiez le numéro dans la fenêtre ouverte.
3. Choisissez **Nouvelle commande** pour démarrer une saisie, ou **Commandes** pour consulter ce qui est déjà enregistré.
4. Dans le POS, contrôlez que le type Sur place et la table sont corrects avant d'ajouter les produits.
5. Enregistrez lorsque le panier correspond à la demande du client.

Pour compléter une commande déjà existante, ouvrez son parcours d'édition au lieu de saisir automatiquement une deuxième commande. Les droits du serveur permettent notamment l'ajout d'articles, mais pas la suppression libre d'articles déjà enregistrés.

Résultat attendu. La commande est rattachée à la table choisie et peut être retrouvée depuis la table ou les listes de commandes autorisées.



Figure 15 Le choix d'action pour la table sélectionnée

Préparer une commande à emporter ou en livraison

Serveur • POS

Vérifier le client la référence et le tarif

Pour une commande hors salle, contrôlez les coordonnées et le mode de remise avant de valider. Les informations nécessaires peuvent varier entre un retrait client et une livraison à domicile.

1. Sélectionnez le type de commande, puis renseignez les informations client demandées.
2. Pour une livraison, vérifiez le téléphone, l'adresse et les frais de livraison proposés dans le formulaire. Contrôlez leur prise en compte dans le total ; ils ne doivent pas être ajoutés une seconde fois au paiement.
3. Pour une commande d'une plateforme partenaire, saisissez la référence externe lorsqu'elle est demandée.
4. Activez le tarif partenaire ou le type de prix approprié uniquement s'il existe dans le catalogue et correspond à la commande reçue.
5. Vérifiez les prix des lignes et le total avant l'enregistrement.

L'activation d'un tarif partenaire, par exemple pour une plateforme de livraison, ne remplace pas l'affectation d'un livreur lorsque celle-ci est nécessaire. Le règlement d'une livraison relève du caissier ou d'un responsable habilité.

Coordonnées sensibles. Saisissez uniquement les informations utiles au service. Sur les documents destinés à être partagés, vérifiez que les coordonnées affichées sont appropriées.

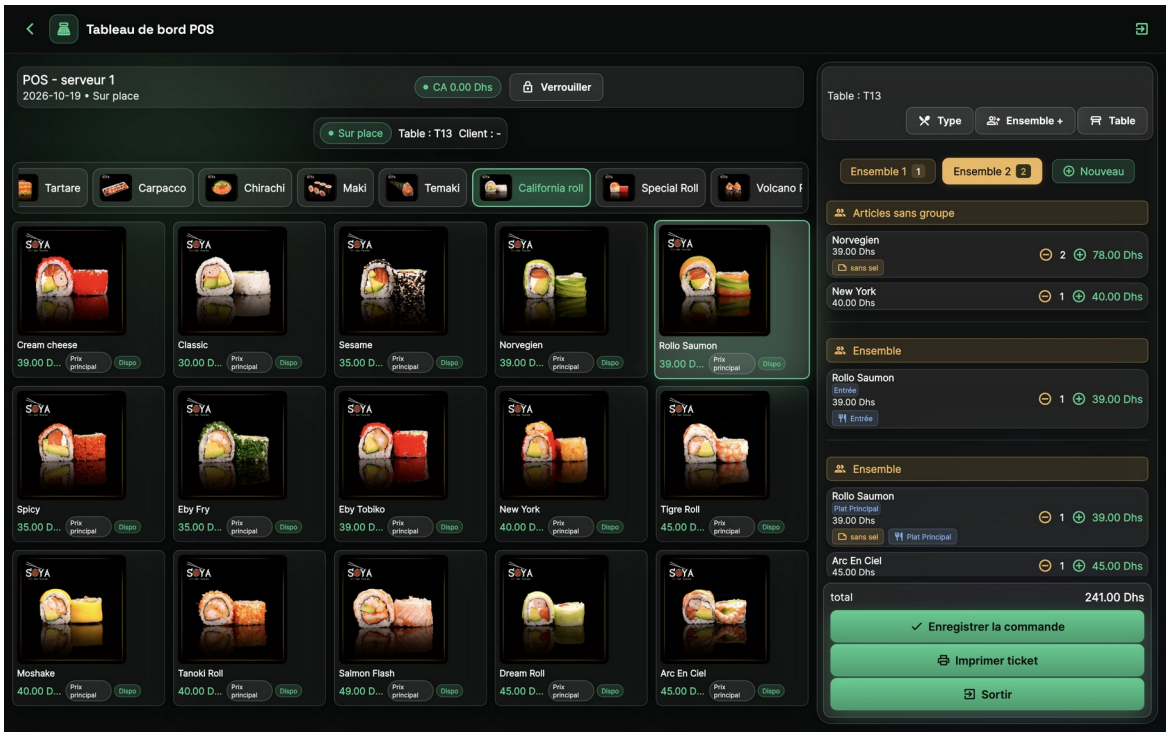


Figure 16 Le panier et les commandes de type et de table

Composer une commande dans le POS

Serveur et responsable autorisé

Se repérer dans les quatre zones

Le POS regroupe l'identité de l'utilisateur, les informations de commande, le catalogue et le panier. Les produits proposés dépendent des catégories, de leur disponibilité et des données présentes sur le terminal.

1. Vérifiez en haut de l'écran l'utilisateur connecté et les informations du service.
2. Contrôlez le type de commande et la table ou les informations client.
3. Parcourez les catégories et recherchez les produits nécessaires.
4. Touchez un produit pour l'ajouter au panier, puis contrôlez le prix et la quantité.
5. Relisez le panier avec le client avant de l'enregistrer.

La grille peut afficher plusieurs tarifs ou des informations de disponibilité. Si le produit ou le prix attendu manque, faites contrôler le catalogue ; ne remplacez pas systématiquement un article par un autre pour obtenir un montant voisin.

Panier encore vide. Aucun produit n'a été ajouté à cette nouvelle saisie. Les boutons de sortie et de validation doivent être utilisés en tenant compte de ce qui a réellement été enregistré.

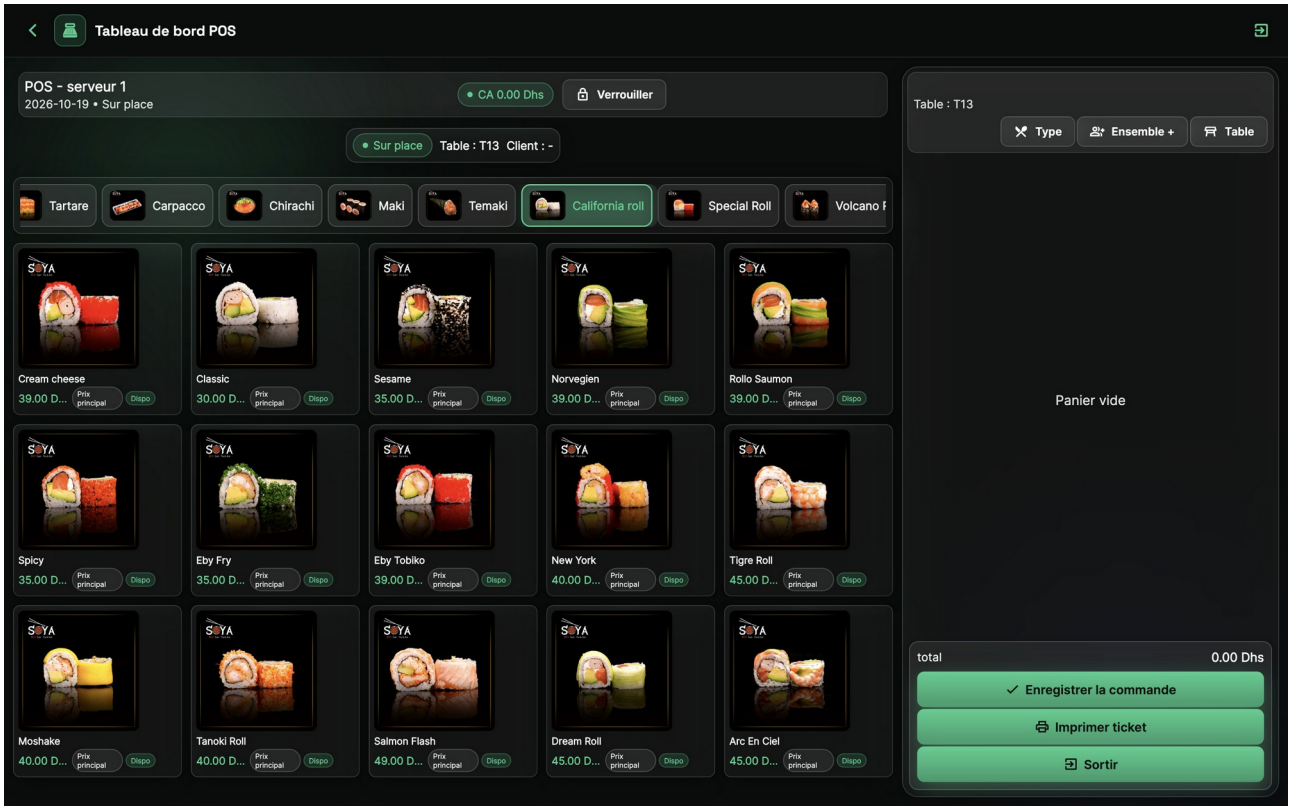


Figure 17 Les catégories la grille des produits et le panier vide

Ajouter des notes et préciser le service

Serveur • Appui long sur un produit

Transmettre une consigne de préparation

Un appui long sur un produit ouvre ses options. La fenêtre permet notamment de compléter une note et de préciser le **Type de Plat** pour le service : entrée, plat principal, suite et sortie, dessert, boissons ou autres. Les notes doivent être courtes et utiles à la préparation.

1. Effectuez un appui long sur le produit concerné dans la zone qui propose cette action.
2. Choisissez une note épinglée ou saisissez une note personnelle, par exemple « sans sel ». L'option Épingler permet de retrouver une consigne fréquemment utilisée.
3. Choisissez le type de plat correspondant au service attendu. Ce choix est distinct du tarif de vente.
4. Enregistrez l'option et vérifiez la ligne dans le panier.
5. Avant d'envoyer la commande, contrôlez que la consigne concerne le bon article.

Une note ne modifie pas automatiquement le prix, le stock ou la disponibilité du produit. Pour une demande qui exige une autorisation ou un produit différent, faites valider le choix par le responsable.

Après enregistrement. Les droits d'édition sont plus limités pour le serveur. Préparez les consignes avant l'envoi en cuisine lorsque cela est possible.

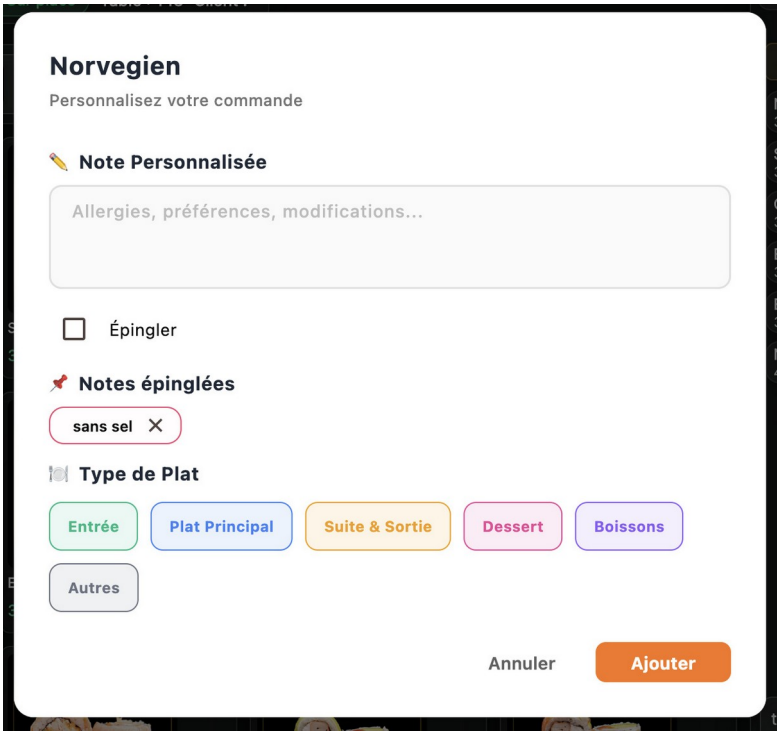


Figure 18 Les notes épinglées et le type de plat pour le service

Organiser le panier et les ensembles

Serveur • Panier du POS

Relire les lignes avant l’envoi

Le panier affiche les produits sélectionnés, leurs quantités, leurs prix et les éventuelles notes. Les actions en haut du panier permettent d’accéder au type, aux ensembles et aux tables selon le contexte.

1. Contrôlez chaque ligne et sa quantité.
2. Utilisez **Ensemble** lorsque vous devez organiser des produits dans les groupes proposés par l’application.
3. Vérifiez que les notes et les prix sont attachés aux bonnes lignes.
4. Utilisez **Type** ou **Tables** pour corriger la configuration encore modifiable.
5. Comparez le total du panier à la commande souhaitée avant de valider.

Un ensemble sert à l’organisation prévue dans le POS. Ne le confondez pas avec une remise automatique ou une nouvelle formule commerciale : le montant applicable doit rester celui défini par le catalogue et les actions autorisées.

Éviter les doublons. Un double clic rapide ou un ajout répété peut augmenter une quantité. Relisez le panier au lieu de supposer qu’une seule pression a été prise en compte.

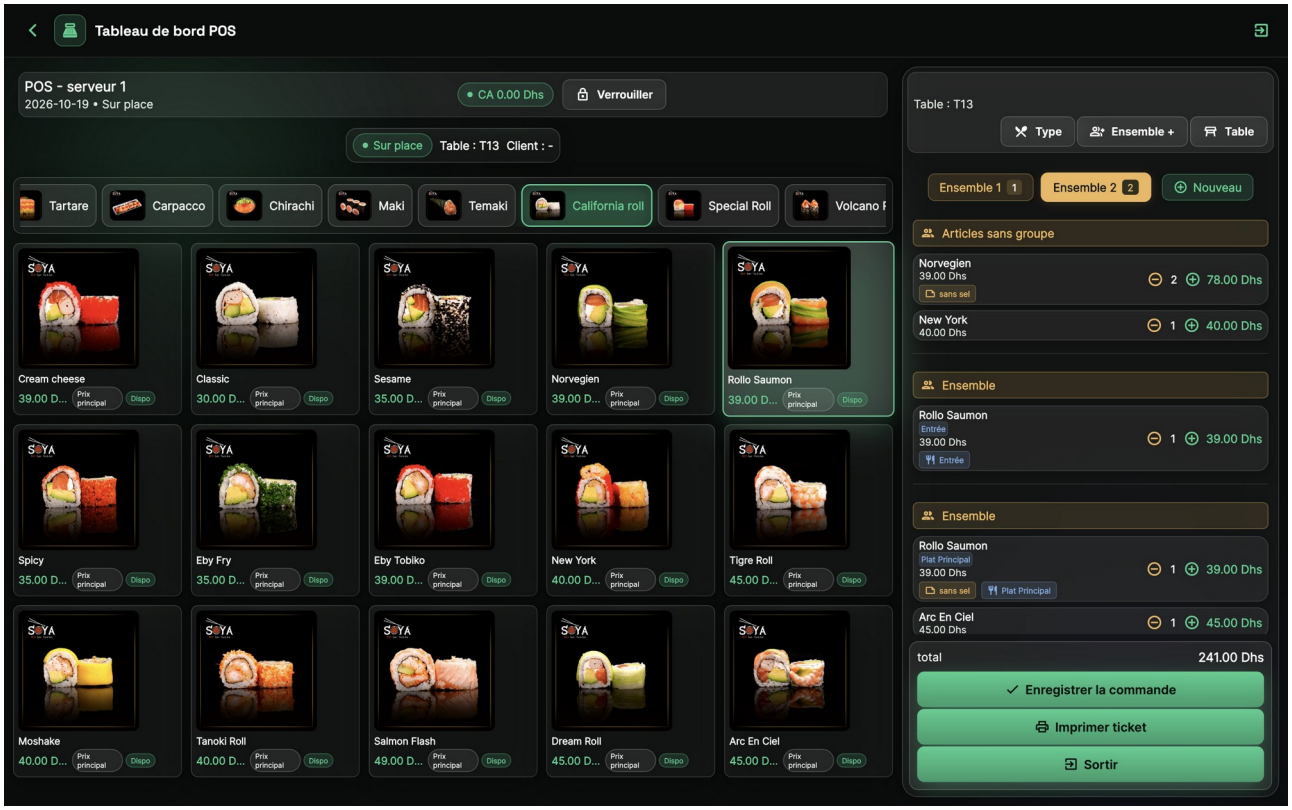


Figure 19 Le panier rempli et l’accès aux ensembles

Enregistrer et imprimer une commande

Serveur et responsable autorisé

Choisir l’action de fin de saisie

Les boutons de fin de panier correspondent à des résultats différents. Relisez les produits, le type, la table et les coordonnées avant de les utiliser.

1. **Enregistrer la commande** sauvegarde la commande et lance le traitement d’impression cuisine prévu.
2. **Imprimer tickets** enregistre et demande les impressions prévues, notamment les tickets cuisine et l’addition client.
3. **Sortir** quitte la saisie sans valider les changements encore non enregistrés. Vérifiez le message affiché avant de confirmer une sortie.

Après une validation, le POS peut revenir au verrouillage du serveur. Retrouvez la commande dans les listes ou depuis sa table avant de la saisir à nouveau.

Addition et reçu. L’addition demande un paiement. Le reçu présente un paiement enregistré. L’impression d’une addition ne solde donc pas la commande.

Si aucun papier ne sort, vérifiez d’abord que la commande est bien enregistrée et contrôlez l’imprimante. Une réimpression peut produire un duplicata ; elle ne doit pas créer une seconde vente.



Figure 20 Exemple d’aperçu d’une addition client

Compléter une commande et transférer une table

Serveur et responsable selon les droits

Intervenir sur le service existant

Depuis la table ou la liste des commandes, ouvrez la commande concernée. Le menu de table peut proposer l'édition, le paiement, le transfert vers une autre table et l'historique.

1. Sélectionnez la table, puis vérifiez la référence de commande.
2. Pour compléter le service, ouvrez l'édition et ajoutez les produits nécessaires.
3. Enregistrez les ajouts et contrôlez les tickets de préparation produits par cette opération.
4. Pour changer de table, utilisez l'action de transfert lorsqu'elle est proposée, puis choisissez la destination.
5. Vérifiez après l'opération la commande sur la nouvelle table et l'état de la table de départ.

Limite du serveur. Les articles déjà enregistrés ne peuvent pas être librement supprimés ou annulés par le serveur. Une correction de ce type nécessite un administrateur ou un super administrateur habilité.

Le transfert ne constitue pas un paiement. Ne libérez pas visuellement une table en laissant une commande due sans traitement. Utilisez l'historique si vous devez reconstituer ce qui s'est passé.



Figure 21 Les actions proposées sur une table occupée

Retrouver les commandes du serveur

Serveur • Mes Commandes

Utiliser les filtres avant d’agir

La liste permet de suivre les commandes locales du serveur et les commandes distantes accessibles. Son contenu varie selon les filtres, le périmètre de travail et les statuts retenus.

1. Vérifiez le serveur connecté et la session de travail.
2. Choisissez le type : tous, sur place, à emporter ou livraison.
3. Choisissez le canal, par exemple POS ou un canal en ligne.
4. Sélectionnez le statut recherché : en cours, payée, refusée ou annulée selon les options de la vue.
5. Ouvrez la commande pour consulter son détail ou réaliser une action autorisée.

Les actions peuvent inclure l’addition, le paiement autorisé et l’affectation d’un livreur. Leur présence dépend du rôle, de l’origine et de l’état de la commande.

Commande introuvable. Réinitialisez les filtres, vérifiez sa table et son canal, puis actualisez. Une commande créée par un autre serveur en POS n’est pas nécessairement visible dans votre périmètre personnel.

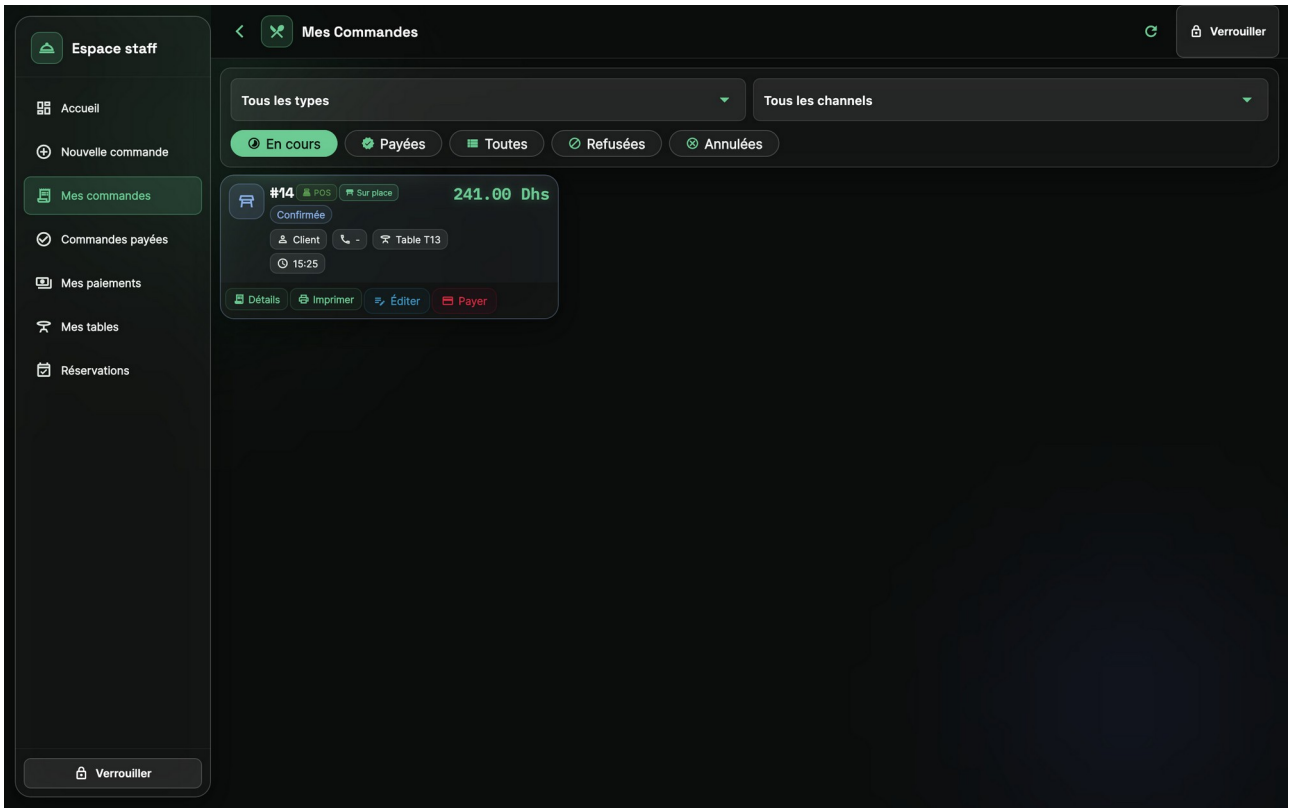


Figure 22 La liste des commandes du serveur et ses filtres

Vérifier le détail d’une commande

Serveur caissier et responsable selon l’accès

Lire l’identité le service et le paiement

Le détail permet de vérifier la commande avant une impression, un encaissement ou une correction. Prenez l’habitude de contrôler sa référence plutôt que de vous fier uniquement au montant.

1. Vérifiez le client, le téléphone et les informations de service lorsqu’ils sont présents.
2. Contrôlez le restaurant, le serveur, la table, le type et le canal.
3. Relisez les articles, quantités, notes et prix.
4. Comparez le total, les paiements déjà enregistrés et le reste à payer.
5. Utilisez l’action souhaitée seulement après ce contrôle.

Le statut opérationnel et le statut de paiement n’expriment pas la même chose. Une commande confirmée ou en préparation peut encore être impayée. Un paiement partiel laisse un reliquat à traiter.

En cas d’erreur. Relevez la référence, le type d’erreur et le montant concerné. Faites intervenir un responsable lorsque la correction dépasse vos droits, notamment pour les remises, offerts, suppressions ou annulations d’articles enregistrés.

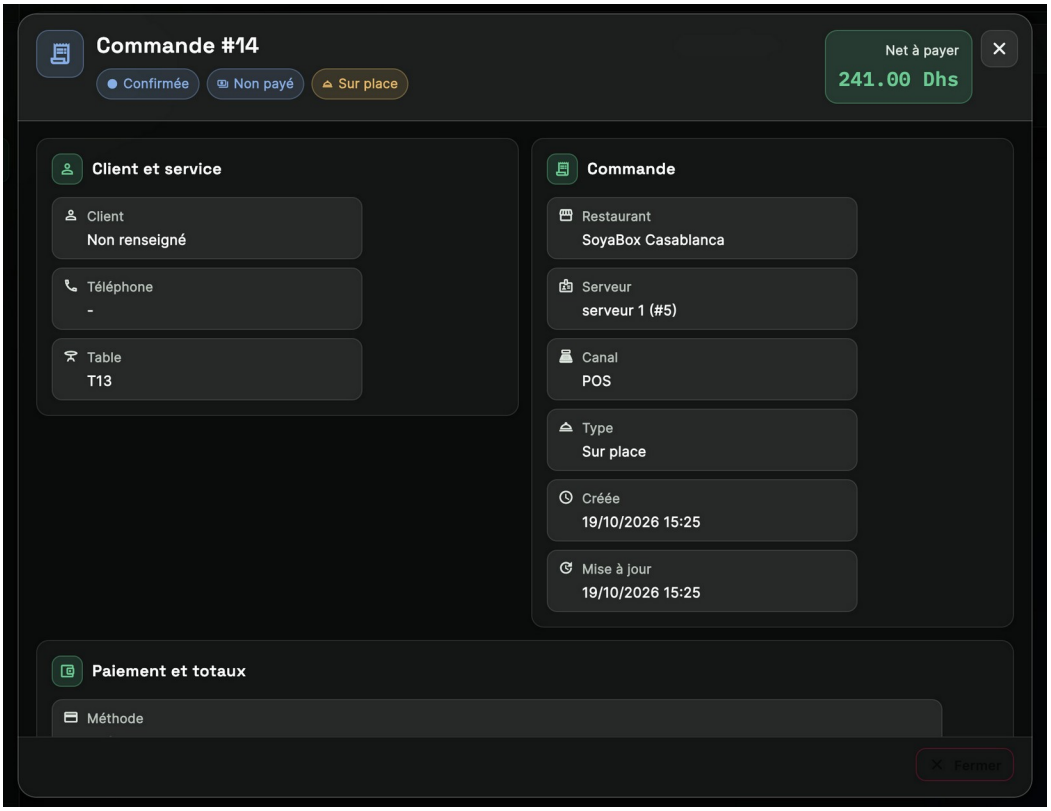


Figure 23 Les informations détaillées d’une commande

Consulter les commandes payées

Serveur • Mes Commandes Payées

Retrouver un règlement terminé

Cette vue rassemble les commandes considérées comme payées dans le périmètre consulté. Elle sert à retrouver les informations du règlement et à produire le reçu correspondant.

1. Ouvrez **Mes Commandes Payées**.
2. Utilisez la recherche et les filtres pour retrouver la bonne commande.
3. Contrôlez la référence, le client ou la table et le montant.
4. Ouvrez le détail si vous devez vérifier les moyens de paiement.
5. Utilisez l'impression du reçu lorsque le client en a besoin.

Une commande payée n'apparaît plus nécessairement dans un filtre limité aux commandes en cours. Avant de conclure qu'elle a disparu, consultez cette vue et vérifiez les filtres.

Réimpression. Un reçu réimprimé ne correspond pas à un nouvel encaissement. Si le client demande une correction de paiement, faites vérifier l'opération par le responsable plutôt que de l'encaisser une deuxième fois.

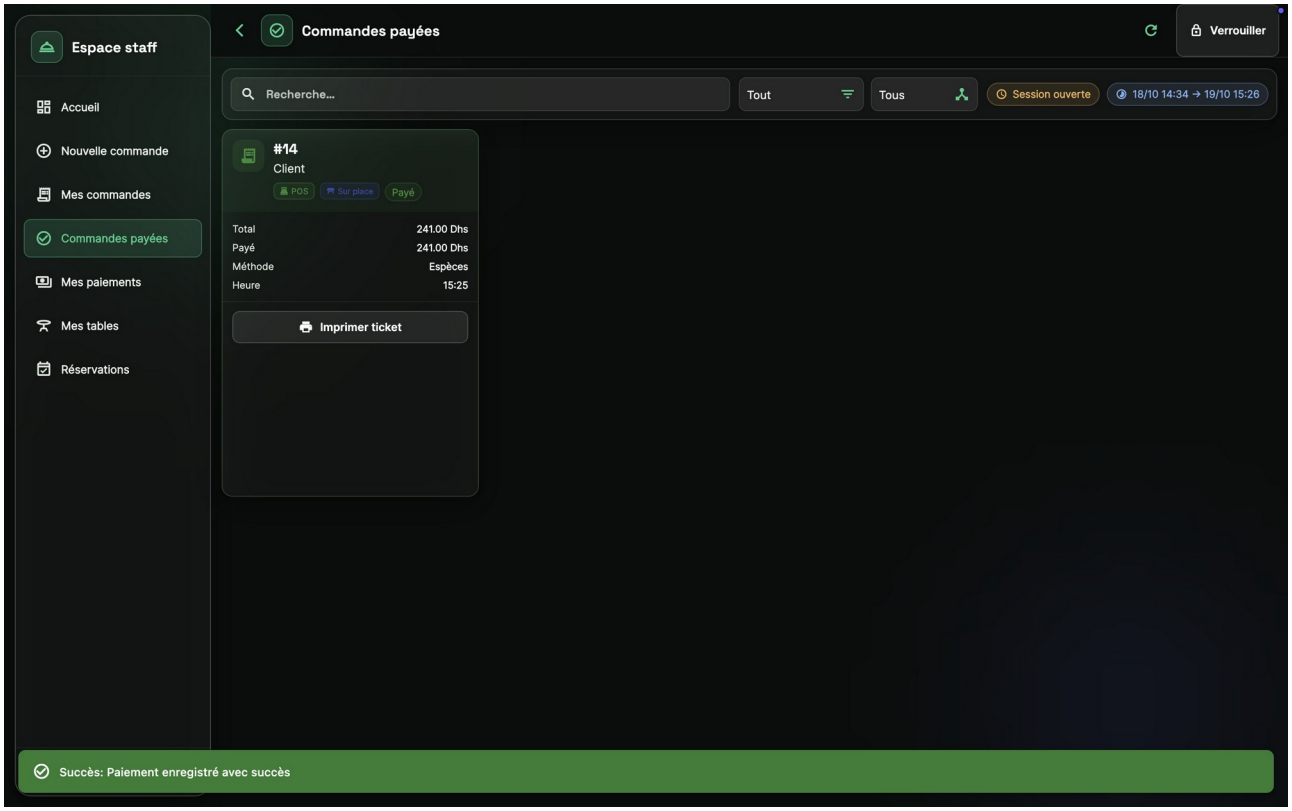


Figure 24 Les commandes payées et l'impression du reçu

Lire les paiements du serveur

Serveur • Mes Paiements

Comprendre la répartition des règlements

L’écran Mes Paiements présente les paiements rattachés au périmètre du serveur et leur ventilation par moyen. Les libellés et les filtres aident à distinguer les montants encaissés des sommes encore dues.

1. Ouvrez **Mes Paiements** et vérifiez le périmètre affiché.
2. Consultez les montants Cash, TPE et En compte lorsqu’ils sont présents.
3. Relisez le journal ou le détail des commandes concernées.
4. Comparez les montants à remettre avec les opérations réellement réalisées.
5. Signalez au caissier tout écart avant la clôture.

Un montant en compte n’est pas de l’argent liquide reçu. Un paiement par TPE doit correspondre à une opération effectivement acceptée sur le terminal bancaire. Les paiements partiels ou mixtes expliquent qu’une même commande apparaisse dans plusieurs répartitions.

Contrôle de fin de service. Ne mélangez pas les ventes saisies par un serveur, les paiements enregistrés pour ses commandes et les espèces physiquement remises. Utilisez les détails pour rapprocher les références.

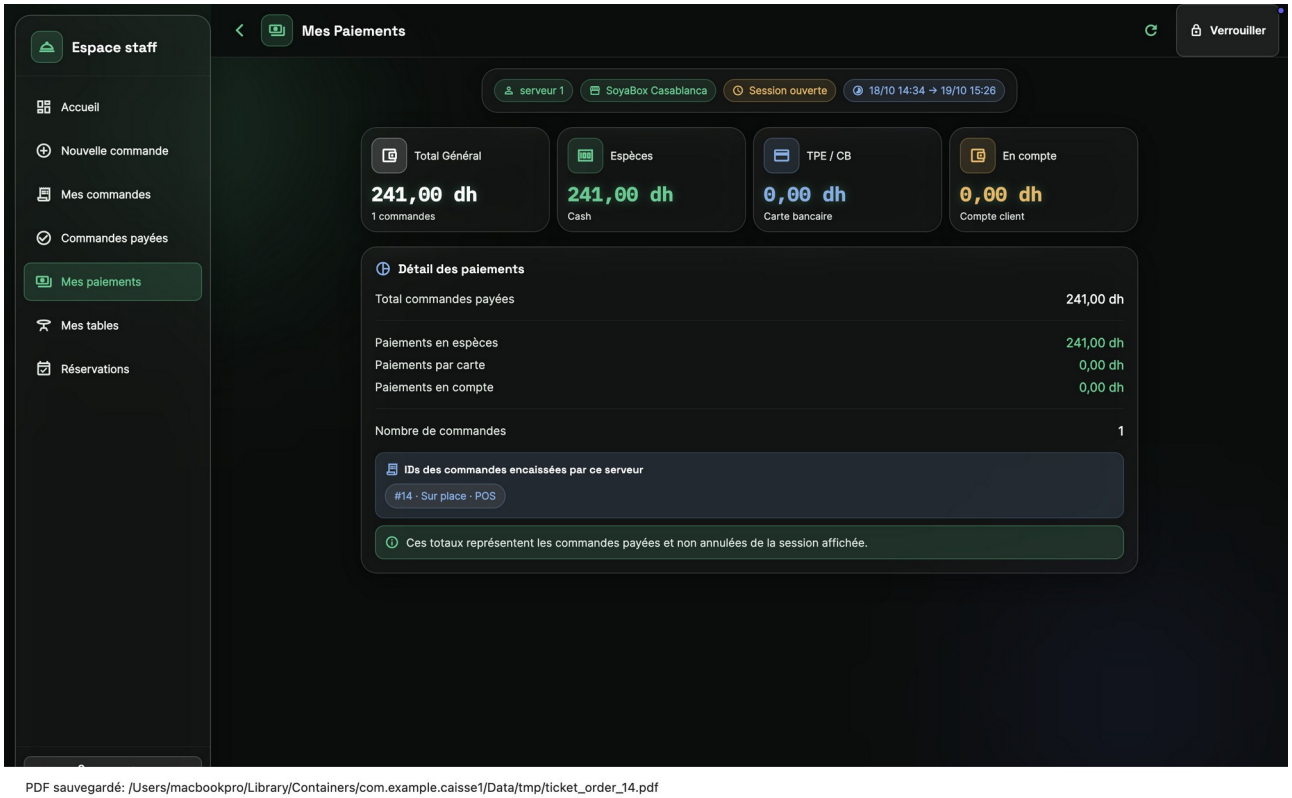


Figure 25 Les paiements du serveur et leur répartition

Traiter les commandes du site et de l’application

Serveur et responsable autorisé • Application / SITE_WEB

Confirmer et suivre une commande distante

Les commandes reçues du site web et de l’application apparaissent dans les parcours de suivi des canaux en ligne. Leur réception et leur actualisation exigent une liaison utilisable avec le serveur. Leur absence pendant une coupure ne signifie pas qu’aucun client n’a commandé.

1. Ouvrez l’accès Application / SITE_WEB ou filtrez Mes Commandes par canal.
2. Vérifiez la référence, le type, le client, les coordonnées et les produits.
3. Utilisez **Confirmer** lorsque cette action est proposée et que la commande peut être prise en charge.
4. Imprimez l’addition ou les documents de préparation nécessaires selon les actions disponibles.
5. Affectez un livreur pour les livraisons qui en nécessitent un et suivez leur traitement.

Un refus ou une annulation doit être expliqué dans le champ de motif lorsqu’il est demandé. Choisissez une raison précise et utile au responsable.

Livraison. Le serveur peut suivre la commande et gérer l’affectation autorisée, mais il ne peut pas la solder lui-même. Le caissier ou un responsable habilité traite le règlement.

Ancienne session. Contrôlez les avertissements sur les commandes reçues avant la session actuelle. Ne créez pas un doublon POS pour faire disparaître une commande distante en attente ; faites résoudre son état par le responsable.

Vérification après action. Attendez le résultat de l’opération et actualisez si nécessaire. Une action en attente ne doit pas être présentée au client comme déjà confirmée par le serveur.

Gérer les réservations

Serveur et responsable selon les accès • Réservations

Confirmer affecter puis installer les clients

Les réservations sont reçues du système connecté. La vue propose notamment un filtre d'état et des actions adaptées à l'avancement : confirmer et affecter, refuser, modifier la table, installer à table ou annuler.

1. Ouvrez Réservations et vérifiez la période ou le filtre proposé.
2. Contrôlez les informations de la demande et la disponibilité réelle de la salle.
3. Confirmez et affectez une table adaptée lorsque l'action est disponible.
4. À l'arrivée des clients, utilisez **Installer à table** et vérifiez la table retenue.
5. Pour un refus ou une annulation, renseignez le motif demandé.

Sans connexion. La capture ci-dessous illustre un accès au serveur indisponible. Utilisez Réessayer après le rétablissement du réseau. Évitez de confirmer verbalement une réservation sur la seule base d'une liste qui n'a pas pu être actualisée.

L'installation d'une réservation ne dispense pas de vérifier ensuite les commandes et les paiements de la table.

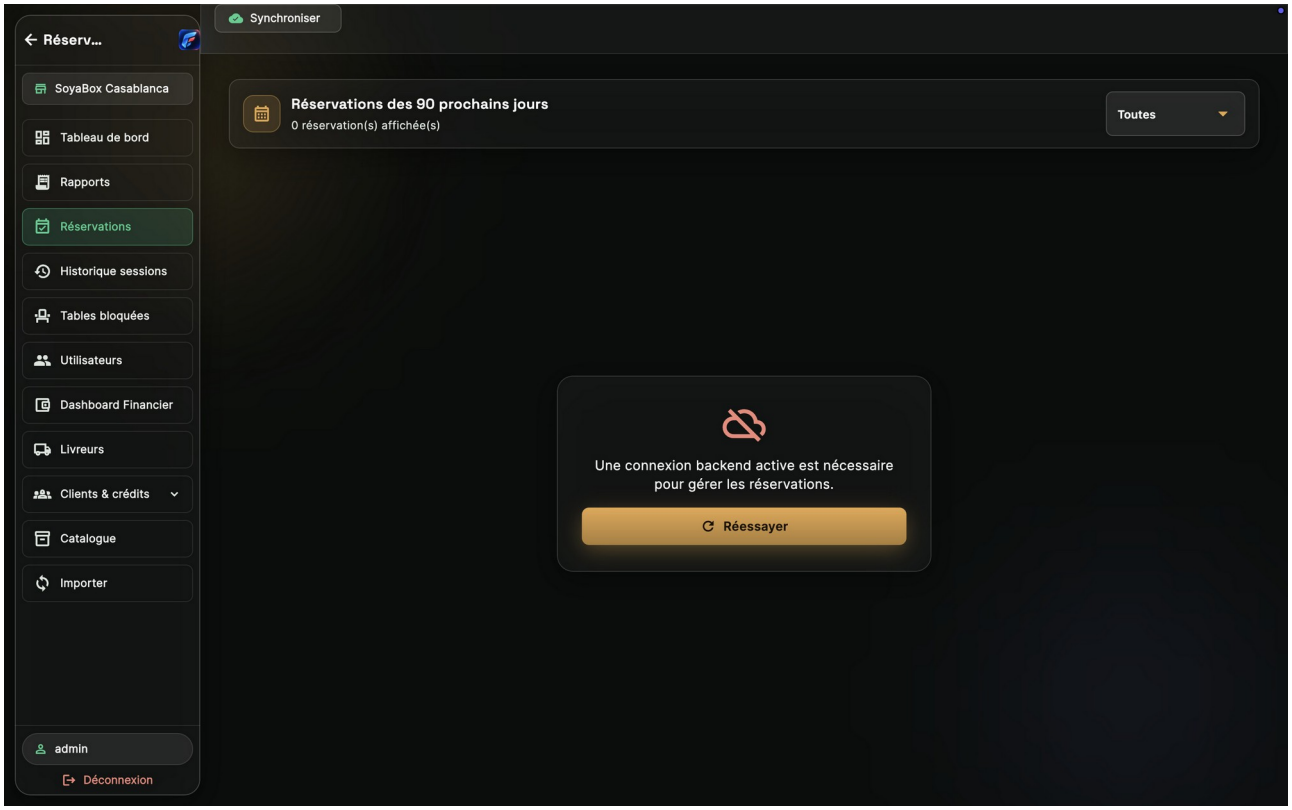


Figure 26 La vue Réservations lorsque la connexion au serveur est indisponible

Encaisser une commande en totalité

Serveur caissier ou responsable selon la commande

Choisir un moyen de paiement réel

Les moyens proposés dans le parcours principal sont **Cash**, **TPE** et **En compte**. Le bouton Offert relève d'une autorisation de responsable ; il ne correspond pas à une rentrée d'argent.

1. Ouvrez la bonne commande et contrôlez le total ainsi que les paiements existants.
2. Sélectionnez Cash pour un paiement en espèces et vérifiez le montant reçu et le rendu lorsque la fenêtre les demande.
3. Pour TPE, faites accepter l'opération sur le terminal bancaire, puis enregistrez le paiement correspondant dans la caisse.
4. Confirmez le règlement et contrôlez le statut payé ou le reste dû.
5. Remettez le reçu de paiement si le client le souhaite.

Le bouton TPE n'effectue pas à lui seul une opération bancaire. Une transaction refusée sur le terminal ne doit pas être enregistrée comme un paiement accepté dans la caisse.

La capture montre une fenêtre ouverte avec un compte administrateur ; certains contrôles, notamment la remise, ne sont pas accessibles aux autres rôles.

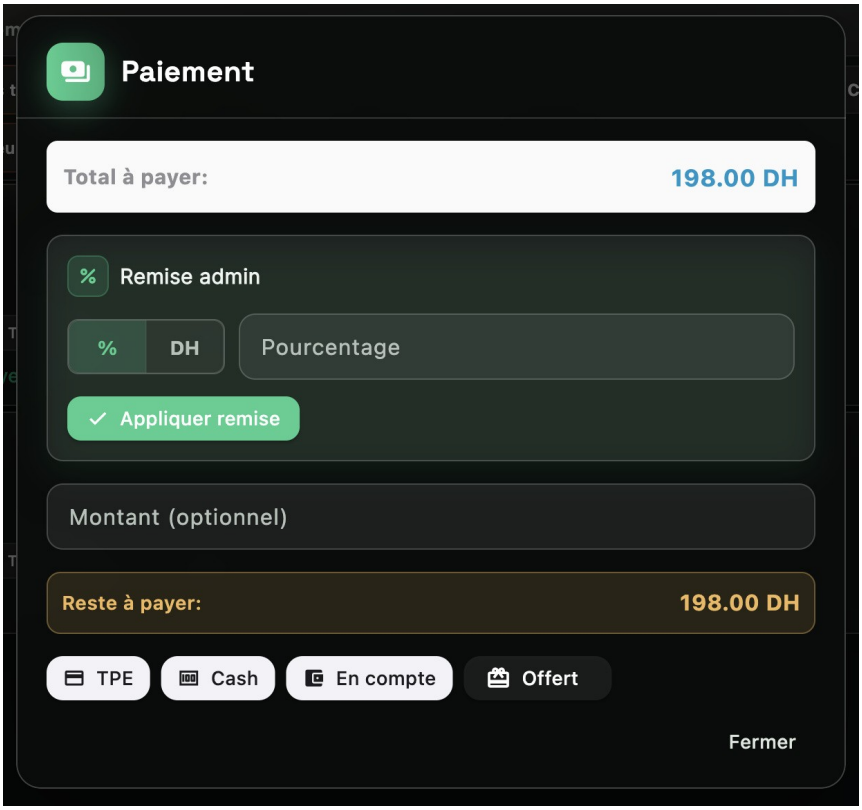


Figure 27 La fenêtre de paiement et les moyens proposés

Encaisser par article ou avec plusieurs moyens

Utilisateur autorisé à payer la commande

Paiement partiel et paiement mixte

Le paiement partiel permet de régler une partie de la commande. La fenêtre présente les articles sélectionnables et le total correspondant. Une commande peut comporter plusieurs règlements successifs ou plusieurs moyens.

1. Ouvrez le parcours **Payer partiellement** de la commande.
2. Sélectionnez les articles et les quantités que le client souhaite régler.
3. Contrôlez le total de la sélection.
4. Choisissez le moyen adapté et confirmez.
5. Revenez au détail pour vérifier le montant enregistré et le reste dû.

Pour un paiement mixte, enregistrez les parties avec leurs moyens respectifs, sans dépasser le montant restant. Par exemple, sur une commande de 200, un premier paiement Cash de 80 laisse 120 à régler par TPE ou par un autre moyen autorisé.

Ne pas payer deux fois une ligne. Après chaque validation, relisez les quantités et les paiements déjà effectués. La commande reste à suivre tant que son solde n'est pas traité.



Figure 28 La sélection des articles pour un paiement partiel

Mettre une commande en compte client

Utilisateur autorisé • Paiement En compte

Identifier le client débiteur

La mise en compte rattache tout ou partie du montant à un client. Elle permet de suivre une dette client ; elle ne signifie pas que des espèces ont été reçues.

1. Choisissez **En compte** depuis le paiement de la commande ou de la sélection d'articles.
2. Recherchez un client existant afin d'éviter les doublons.
3. Si le parcours permet une création, renseignez correctement le nom et le téléphone.
4. Contrôlez le montant et l'identité avant de confirmer.
5. Demandez à l'administrateur de vérifier le crédit dans **Clients & crédits** si nécessaire.

Un homonyme ou un mauvais téléphone peut attribuer la dette à la mauvaise personne. Prenez le temps de confirmer l'identité, surtout sur un terminal partagé.

Solde de commande et dette client. Une commande prise en compte dans le règlement peut laisser une créance à recouvrer. Le responsable doit donc suivre séparément les crédits non réglés, même si la commande n'est plus présentée comme un impayé opérationnel.



Figure 29 Le choix du client lors d'un paiement en compte

Accorder une remise

Administrateur ou super administrateur

Réduire le montant selon une décision autorisée

Une remise peut être définie en pourcentage ou en montant. Elle doit correspondre à une décision du responsable et être appliquée sur la bonne commande avant le règlement concerné.

1. Ouvrez le détail puis la fenêtre de paiement de la commande.
2. Vérifiez que vous intervenez avec un compte administrateur ou super administrateur.
3. Choisissez le mode de remise et renseignez la valeur.
4. Contrôlez le nouveau total et la cohérence avec les paiements déjà enregistrés.
5. Appliquez la remise puis effectuez le paiement prévu.

Un pourcentage et un montant fixe ne sont pas équivalents : une remise de 10 % sur 200 vaut 20, tandis qu'une remise fixe de 10 laisse 190 à payer. Relisez le montant final avant de confirmer.

Après encaissement. Une correction sur une commande déjà payée nécessite un contrôle du responsable. Elle ne constitue pas automatiquement un remboursement bancaire ou un mouvement réel d'espèces.

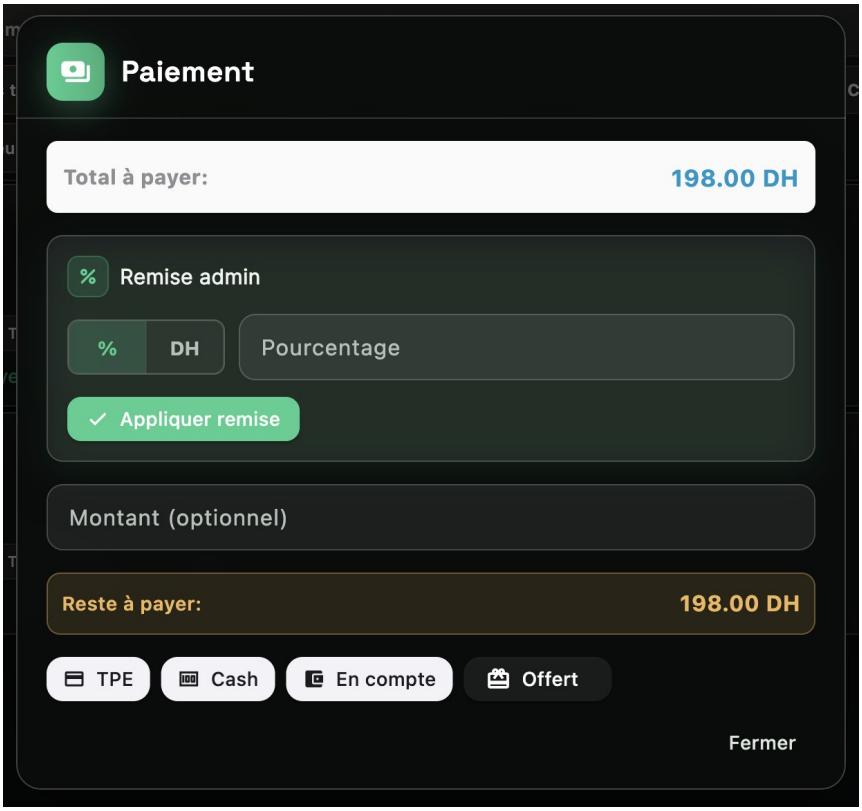


Figure 30 Les contrôles de remise réservés au responsable

Accorder un offert

Administrateur ou super administrateur

Identifier ce qui est offert

Le responsable peut utiliser les actions d'offert disponibles sur la commande ou sur une sélection d'articles. L'objectif est de distinguer ce qui est offert de ce qui a réellement été encaissé.

1. Ouvrez la commande et vérifiez les articles concernés.
2. Pour une sélection, choisissez les produits et les quantités à offrir.
3. Contrôlez le total correspondant à cette sélection.
4. Choisissez **Offert** et confirmez l'action proposée.
5. Relisez le reste à payer et les indicateurs avant de quitter.

Un offert n'est pas un paiement Cash ou TPE. Il doit apparaître dans la répartition prévue pour les offerts, sans être mélangé aux encaissements physiques.

Bien choisir l'action. Offrir un article, appliquer une remise et supprimer une ligne ne décrivent pas la même décision. Utilisez l'action qui correspond à ce qui s'est réellement passé et faites vérifier toute correction d'une commande déjà réglée.



Figure 31 L'action Offert sur une sélection d'articles

Utiliser le tableau de bord caissier

Caissier • Accueil

Organiser le suivi de la session

Le tableau de bord regroupe les accès rapides au suivi des commandes, aux finances, à l'équipe et à la caisse. Les entrées affichées peuvent varier selon la version et l'état des services connectés.

1. Contrôlez l'identité du caissier et l'état de la caisse.
2. Utilisez **Commandes** pour retrouver les ventes et les règlements à traiter.
3. Consultez **Financier** pour le détail des ventes, paiements et reliquats.
4. Ouvrez **Équipe** pour rapprocher les opérations des serveurs et des livreurs.
5. Utilisez **Caisse** pour l'état de session et **Sessions** pour les archives.

Un accès Réservations peut être proposé dans les actions rapides lorsque le service est disponible. Sa présence ne garantit pas que la connexion au serveur fonctionne au moment de la consultation.

En cours de service. Actualisez les vues en cas de doute sur un montant. Avant de clôturer, rapprochez les commandes, les paiements et les informations remontées par l'équipe.

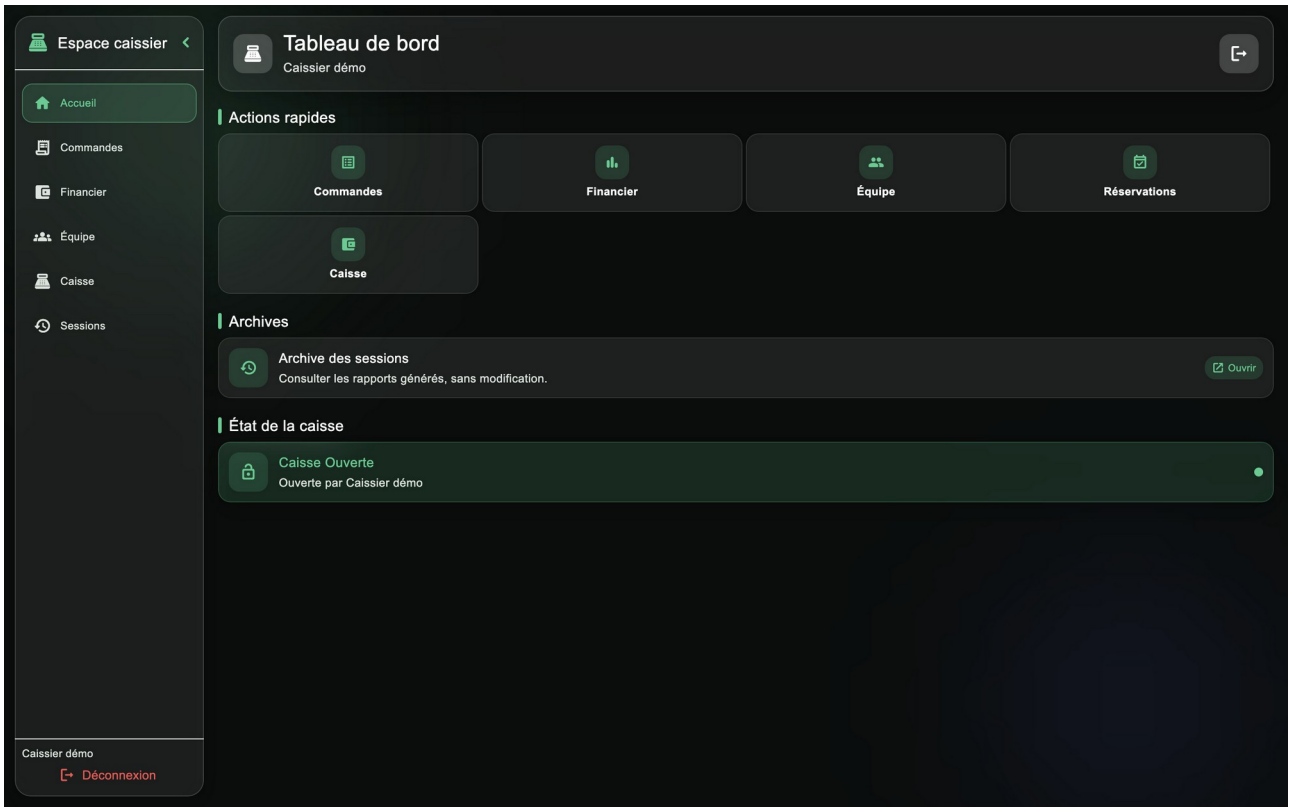


Figure 32 L'accueil de l'espace caissier

Contrôler les commandes comme caissier

Caissier • Commandes

Retrouver les montants à traiter

La vue Commandes du caissier permet de consulter les commandes dans le périmètre du service et d'accéder aux actions disponibles. Utilisez les filtres avant de comparer deux totaux.

1. Vérifiez la session et les filtres de type, de serveur et de statut proposés.
2. Retrouvez la commande par sa référence ou ses informations de service.
3. Ouvrez le détail et contrôlez les paiements déjà enregistrés.
4. Procédez au règlement autorisé, notamment pour les commandes de livraison.
5. Vérifiez le statut final et imprimez le reçu si nécessaire.

Les informations de livreur et de remise des fonds doivent être cohérentes avec le paiement enregistré. Ne considérez pas une livraison terminée comme encaissée sans vérifier son règlement.

Écart de périmètre. Une liste filtrée sur un serveur ou un type ne correspond pas au total global de la session. Revenez aux filtres complets avant d'annoncer une différence de caisse.

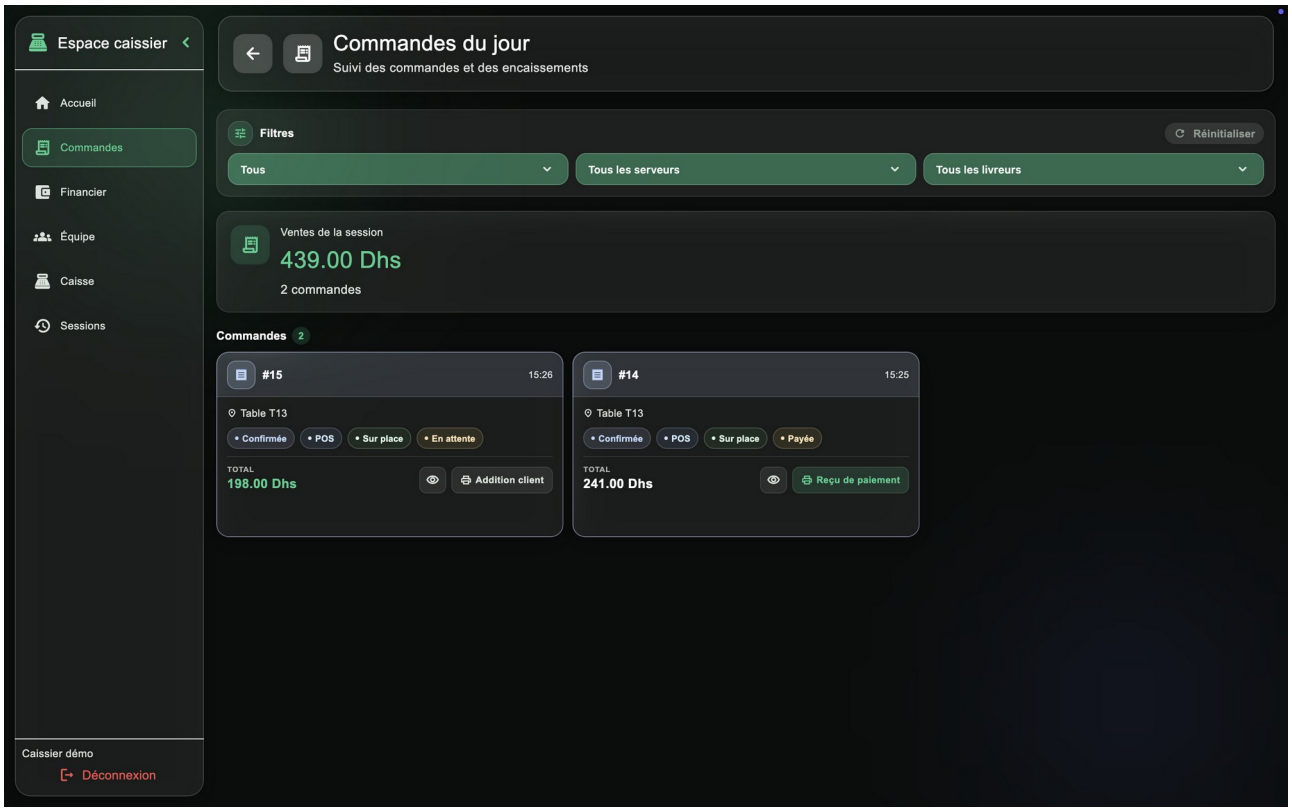


Figure 33 Les commandes du jour dans l'espace caissier

Lire l’état financier de la caisse

Caissier • Financier

Distinguer ventes paiements et reste dû

L’état financier présente des indicateurs sur la session et leur répartition. Les cartes peuvent inclure le chiffre d’affaires brut, le chiffre d’affaires net, les remises, les offerts, les paiements et les sommes restant à régler.

1. Vérifiez le périmètre de la session affichée.
2. Comparez les ventes brutes aux montants après remises et offerts.
3. Consultez la ventilation Cash, TPE et En compte.
4. Ouvrez les détails de commandes lorsque vous devez expliquer un écart.
5. Traitez les reliquats avec l’équipe avant la clôture.

Le **reste à payer** concerne le solde des commandes. Le **crédit client** correspond à une créance suivie dans le module dédié. Les montants en compte ne doivent pas être ajoutés aux espèces présentes dans le tiroir.

Lecture prudente. Un indicateur intitulé résultat ou montant de session ne remplace pas un bénéfice comptable : il dépend des opérations connues de la caisse et de la définition de la vue. Consultez les libellés et les détails avant toute comparaison.

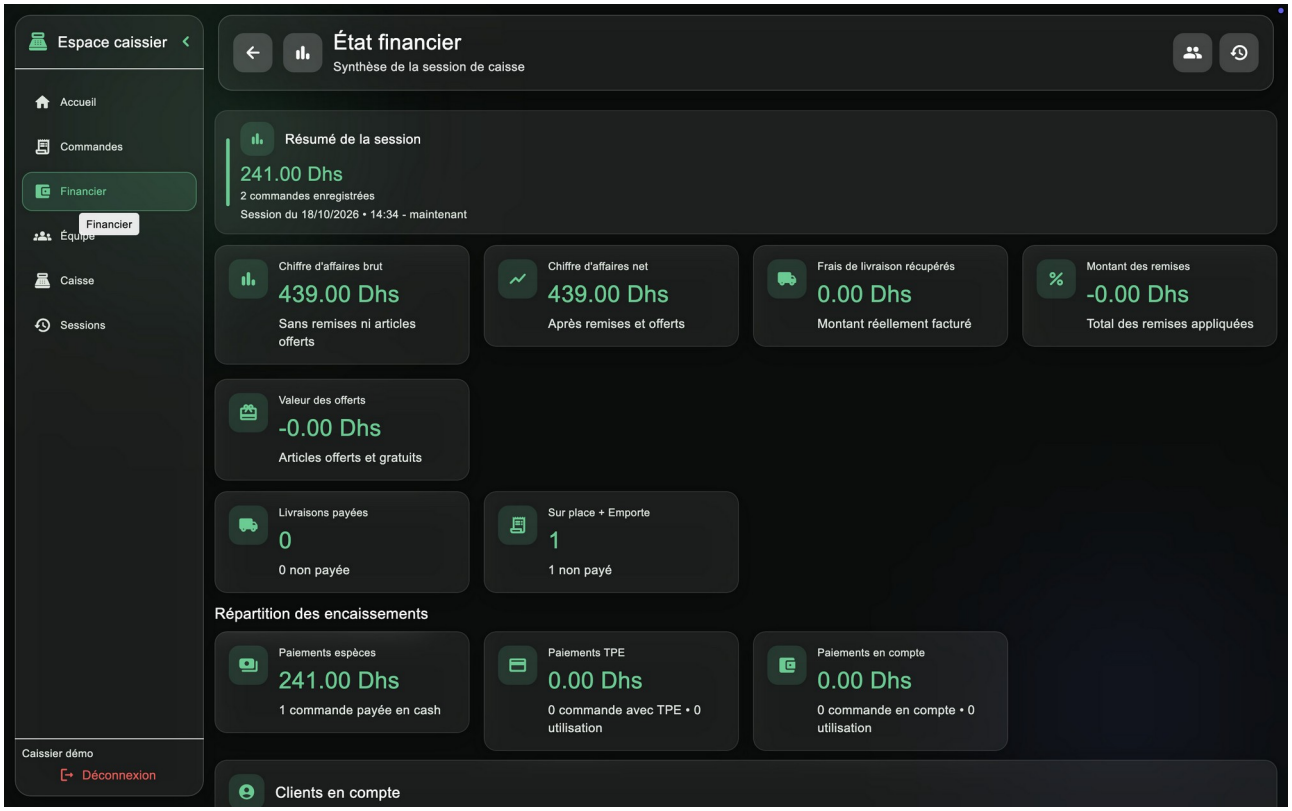


Figure 34 L’état financier et la répartition des encaissements

Rapprocher le travail de l’équipe

Caissier • Équipe

Identifier les opérations par serveur et livreur

L’état financier équipe aide à relier les ventes et les paiements aux personnes concernées. Il complète la vue globale de la caisse sans remplacer le contrôle des commandes individuelles.

1. Vérifiez la session ou la période affichée.
2. Consultez les lignes des serveurs et les détails de leurs commandes.
3. Comparez les montants encaissés aux sommes que chaque personne doit remettre.
4. Vérifiez les informations des livreurs et les commandes qui leur sont affectées.
5. Ouvrez les commandes non réglées et faites résoudre les écarts avant de clôturer.

Une commande saisie par un serveur peut être réglée dans un autre parcours autorisé. L’auteur de la vente, l’auteur du paiement et le livreur ne décrivent donc pas nécessairement la même personne.

Méthode de rapprochement. Travaillez avec les références des commandes et les moyens de paiement. Une différence globale est plus facile à expliquer lorsque chaque opération est identifiée.

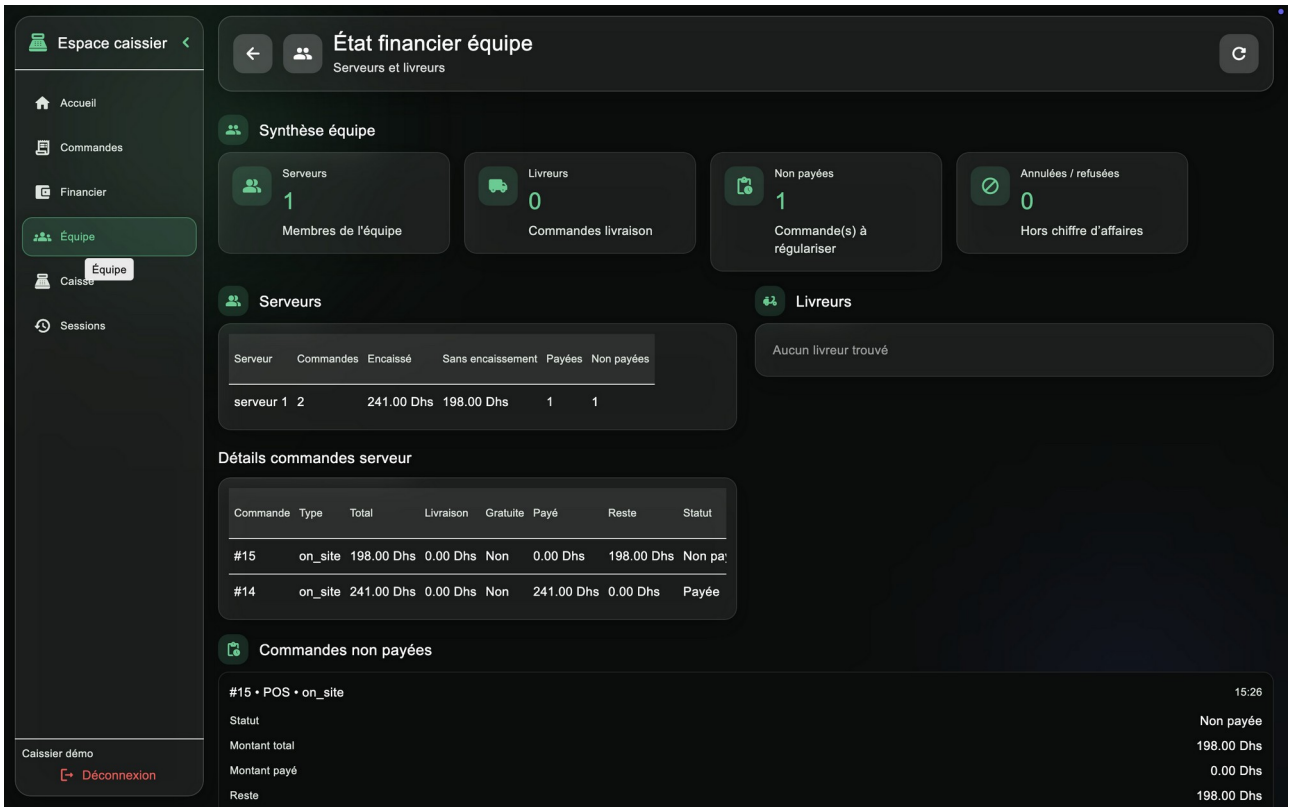


Figure 35 Le suivi financier de l’équipe dans l’espace caissier

Superviser le restaurant comme administrateur

Administrateur ou super administrateur • Tableau de bord

Accéder aux modules utiles

Le tableau de bord administrateur rassemble les indicateurs et les accès de gestion. Le menu latéral permet notamment de retrouver les rapports, réservations, sessions, tables bloquées, utilisateurs, finances, livreurs, clients, catalogue et importations.

1. Vérifiez le restaurant sélectionné et l'identité du compte.
2. Contrôlez l'état de la caisse et les indicateurs présentés.
3. Ouvrez le module correspondant à l'opération à réaliser.
4. Utilisez les détails pour expliquer les chiffres avant d'effectuer une correction.
5. Déconnectez-vous lorsque votre intervention est terminée.

Le super administrateur dispose aussi des accès de préparation de l'installation, notamment Restaurants, Gestion Admins et Paramètres. Un administrateur de restaurant ne doit pas s'attendre à retrouver ces mêmes entrées.

Indicateurs. Un nombre de produits, d'utilisateurs ou de commandes n'indique pas à lui seul qu'ils sont tous actifs, disponibles ou réglés. Ouvrez la liste concernée pour vérifier leur état.

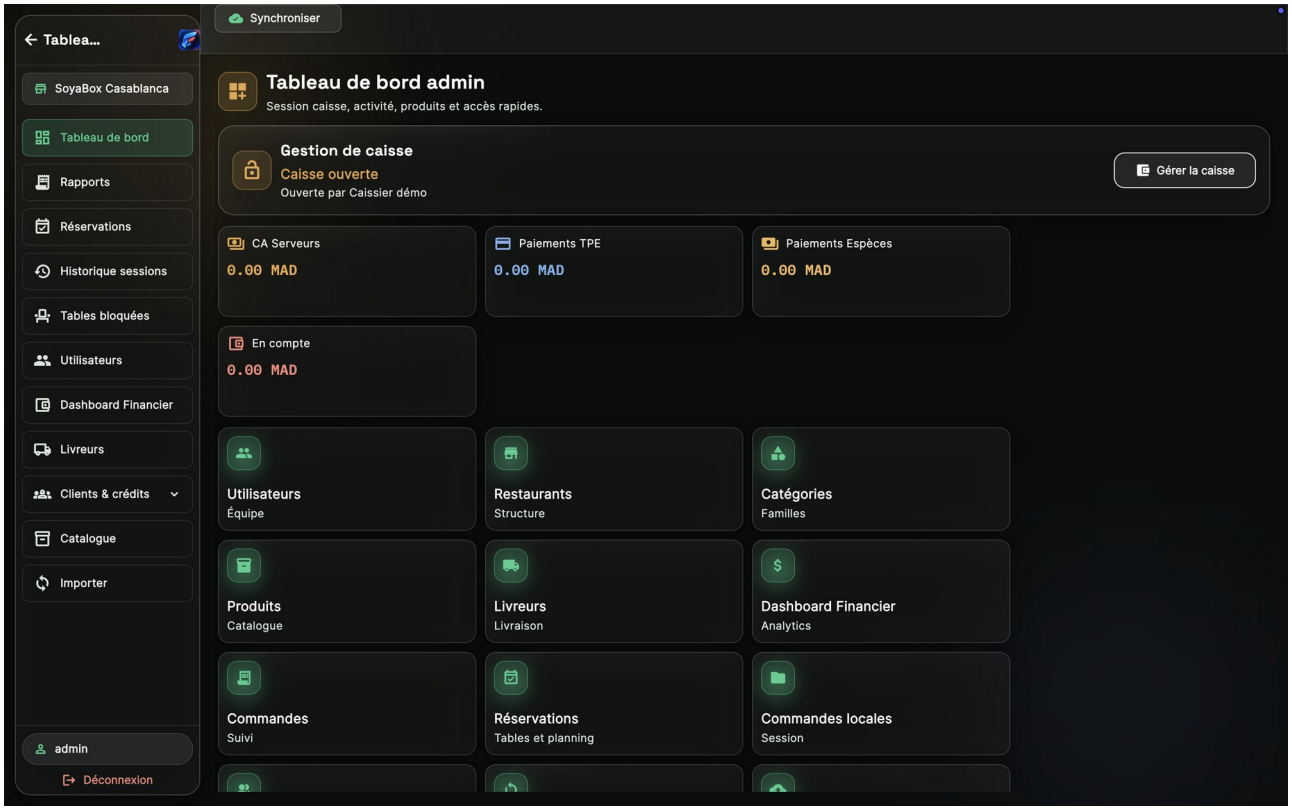


Figure 36 Le tableau de bord administrateur et les accès de gestion

Exploiter le tableau de bord financier administrateur

Administrateur ou super administrateur • Dashboard Financier

Analyser puis intervenir sur une commande

Le tableau de bord financier regroupe plusieurs angles de lecture : vue globale, serveurs, livreurs et commandes. Les ventilations par type et par canal permettent de suivre l'activité du restaurant.

1. Vérifiez le restaurant, la session et les filtres retenus.
2. Consultez la vue globale pour repérer les montants et les volumes.
3. Ouvrez les onglets d'équipe ou de commandes pour retrouver l'origine d'un écart.
4. Consultez le détail avant une remise, un offert, une modification ou un paiement.
5. Pour une annulation, un refus ou une suppression autorisée, relisez la confirmation et renseignez le motif demandé.

Les actions disponibles dépendent de l'état et de l'origine de la commande. Une opération sur une commande distante peut également nécessiter une réponse du serveur.

Suppression et correction. Supprimer une commande ou modifier son paiement ne réalise pas automatiquement un remboursement sur un TPE. Faites suivre séparément tout mouvement financier réel selon la procédure de l'établissement.

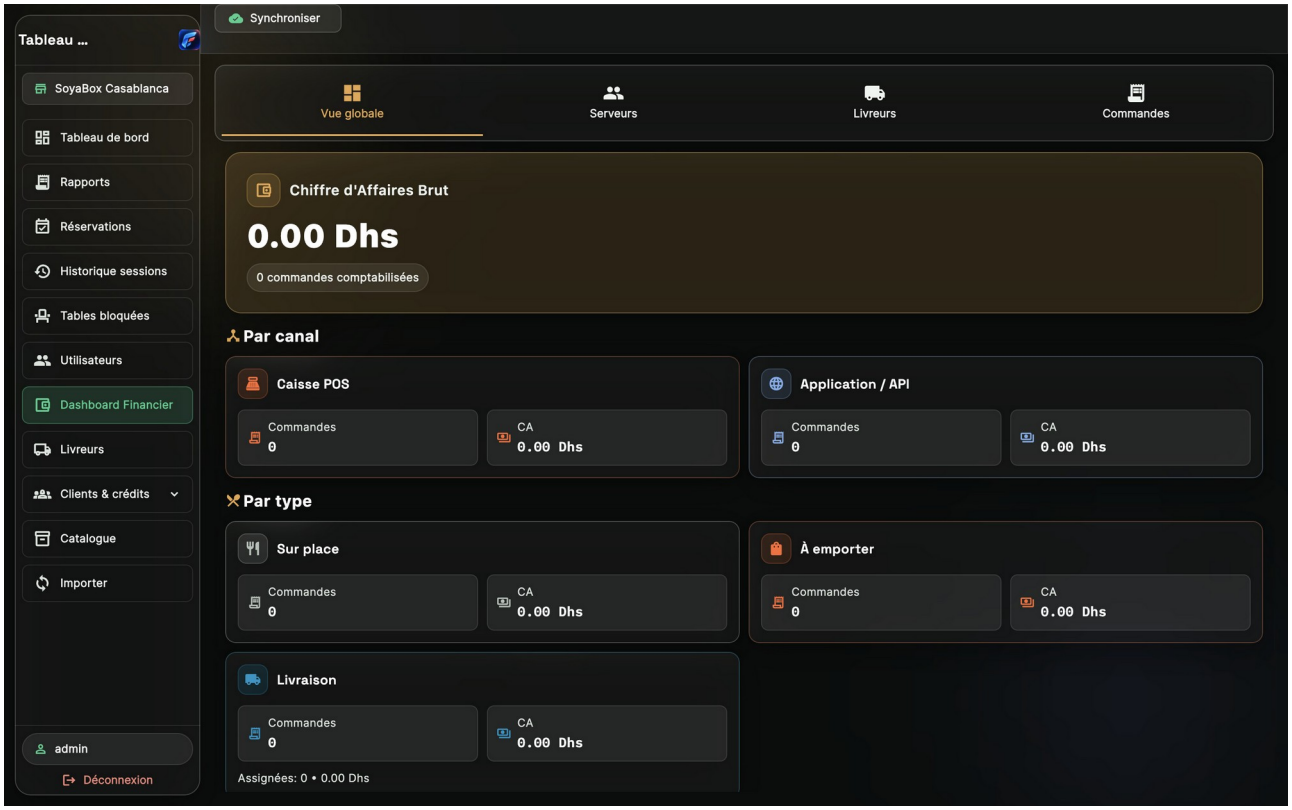


Figure 37 Les vues du tableau de bord financier administrateur

Gérer les utilisateurs et leurs badges

Administrateur ou super administrateur • Utilisateurs

Préparer un compte personnel par employé

La liste permet de créer, modifier ou importer les utilisateurs autorisés du restaurant. Vérifiez le rôle, le PIN, l'état actif et l'association du badge avant de remettre un compte à un employé.

1. Ouvrez Utilisateurs et recherchez la personne avant de créer un nouveau compte.
2. Pour une création, renseignez les informations demandées et choisissez le rôle approprié.
3. Définissez ou vérifiez le PIN et le code de badge lorsqu'ils sont proposés.
4. Contrôlez le restaurant et l'état du compte, puis enregistrez.
5. Testez le compte dans son parcours réel : serveur ou caissier, par exemple.

Un badge doit transmettre le code attendu par le lecteur et l'application. Le nom imprimé sur la carte ne garantit pas que son identifiant est correctement enregistré.

Départ ou changement de fonction. Faites revoir l'état et les droits du compte. Évitez de réutiliser le compte personnel d'un ancien employé pour une nouvelle personne : l'historique doit rester compréhensible.

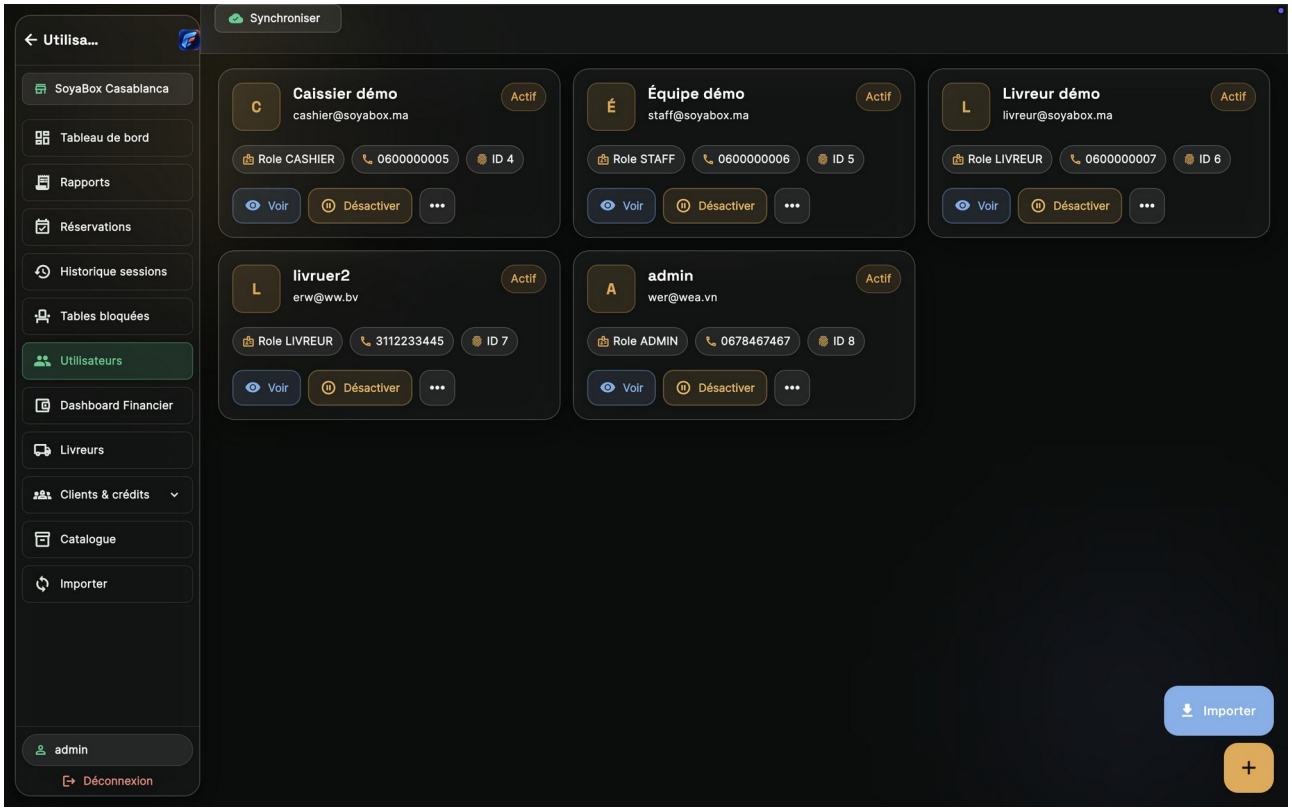


Figure 38 Les comptes de l'équipe et leurs informations d'accès

Gérer les livreurs et les affectations

Administrateur pour la fiche livreur • Utilisateur autorisé pour l’affectation

Préparer la livraison et son suivi

Le module Livreurs permet de consulter les fiches, de créer ou modifier les livreurs et de gérer leur état. L’affectation d’un livreur à une commande s’effectue ensuite dans les actions de cette commande lorsqu’elles sont disponibles.

1. Vérifiez qu’une fiche active existe pour le livreur concerné.
2. Contrôlez son nom et ses coordonnées avant l’affectation.
3. Depuis la commande, utilisez **Assigner livreur** et sélectionnez la bonne personne.
4. Pour une correction, utilisez l’action de changement de livreur proposée.
5. Vérifiez après confirmation le nom du livreur sur la commande.

L’accès à l’affectation dépend notamment du rôle et de l’accès à la commande. Si l’action est refusée, faites intervenir le responsable plutôt que de créer un doublon de livreur.

Règlement. L’affectation et la livraison ne suffisent pas à solder la commande. Le caissier ou un responsable doit traiter le paiement autorisé et rapprocher les fonds réellement remis.

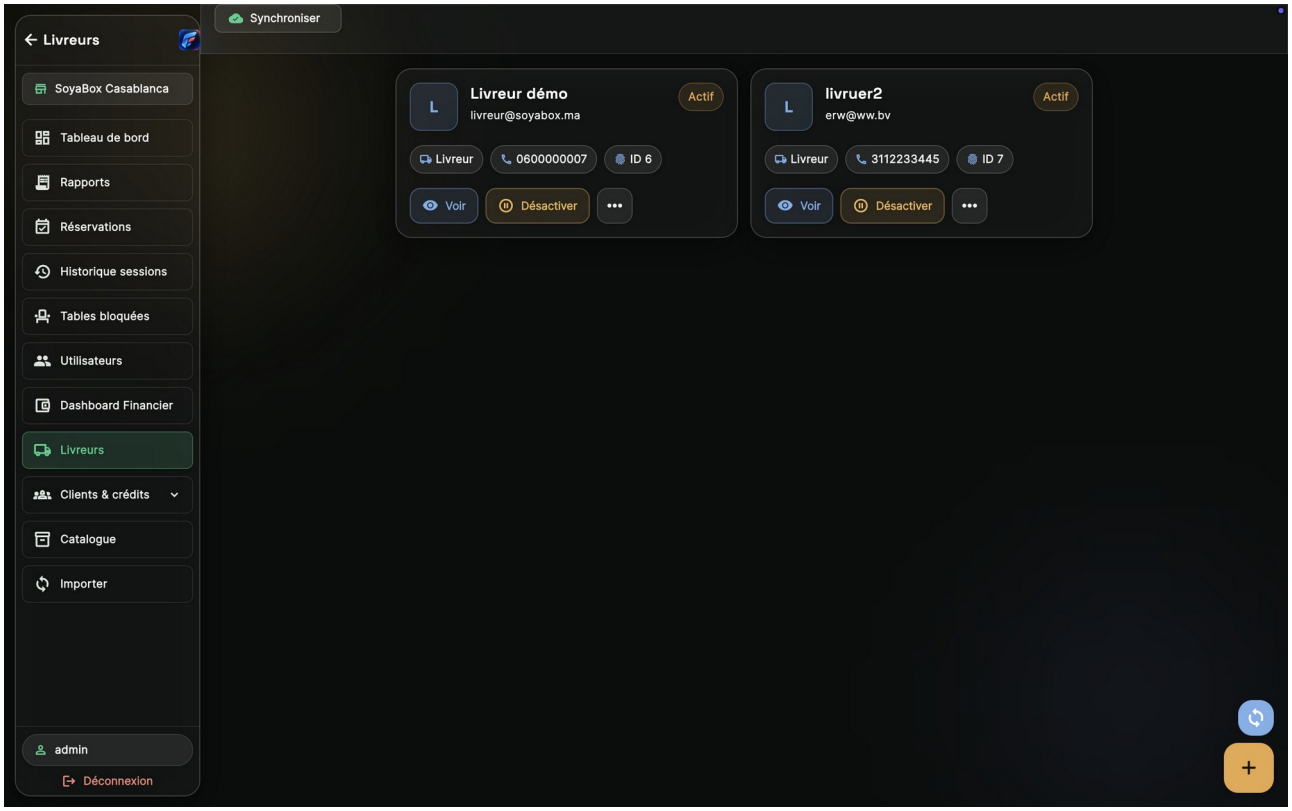


Figure 39 Les fiches des livreurs et leur état

Retrouver et gérer les clients

Administrateur ou super administrateur • Clients & crédits

Préserver une identité client cohérente

La gestion des clients permet de retrouver les personnes déjà enregistrées et de consulter les informations utiles au suivi. Une fiche correcte évite d'attribuer une commande ou une dette au mauvais client.

1. Ouvrez **Clients & crédits**, puis **Gestion clients**.
2. Recherchez par les critères proposés, notamment le nom ou le téléphone.
3. Vérifiez les coordonnées et les informations de suivi avant de sélectionner une fiche.
4. Pour une correction, utilisez les actions disponibles et contrôlez le résultat.
5. Pour un paiement En compte, choisissez cette fiche depuis le parcours de règlement.

Deux écritures proches d'un nom peuvent désigner la même personne. Un même nom peut aussi correspondre à plusieurs clients. Comparez les coordonnées avant toute création ou modification.

Données de démonstration. Les noms et téléphones visibles dans les captures servent à illustrer l'écran. Ils ne doivent pas être importés ni recopiés dans une installation réelle.

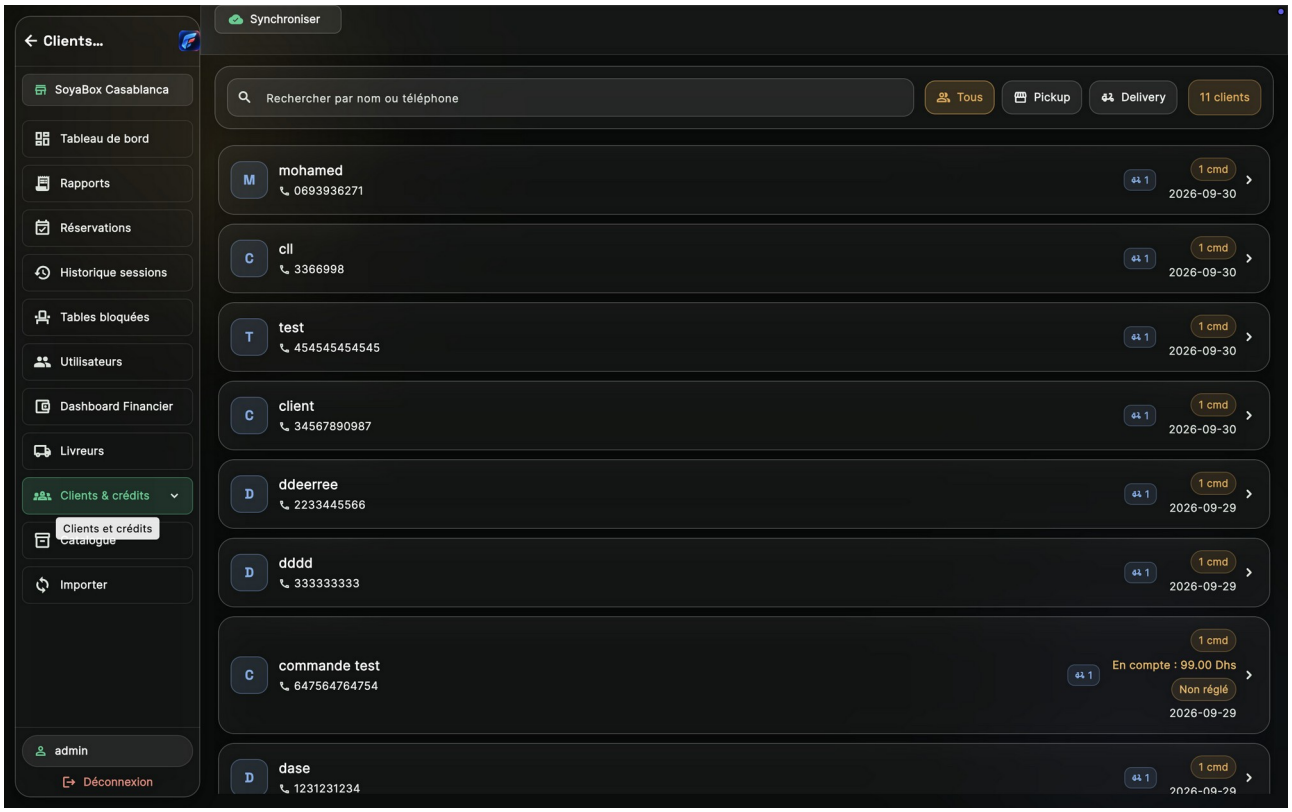


Figure 40 La recherche et le suivi des clients

Suivre et régler les crédits clients

Administrateur ou super administrateur • Gestion crédits

Distinguer une créance de son règlement

Le module Crédits clients présente les montants non réglés et les lignes déjà marquées comme réglées. Le paiement En compte est à l'origine du suivi de ces créances.

1. Ouvrez Gestion crédits et choisissez le filtre approprié.
2. Identifiez la commande, le client et le montant.
3. Vérifiez que le règlement du client a réellement été reçu selon la procédure de l'établissement.
4. Utilisez **Régler**, puis relisez la confirmation avant de valider.
5. Contrôlez le nouvel état dans la liste.

Limite importante. Dans la version examinée, le marquage des crédits comme réglés reste sur cet appareil et n'est pas synchronisé. Les écrans de confirmation le précisent. Un autre terminal ou le serveur central peut donc ne pas refléter ce marquage.

L'action de règlement de crédit ne doit pas être assimilée, sans vérification, à un nouvel encaissement de la session ou à une transaction bancaire. Faites rapprocher ce suivi avec les justificatifs de règlement du restaurant.

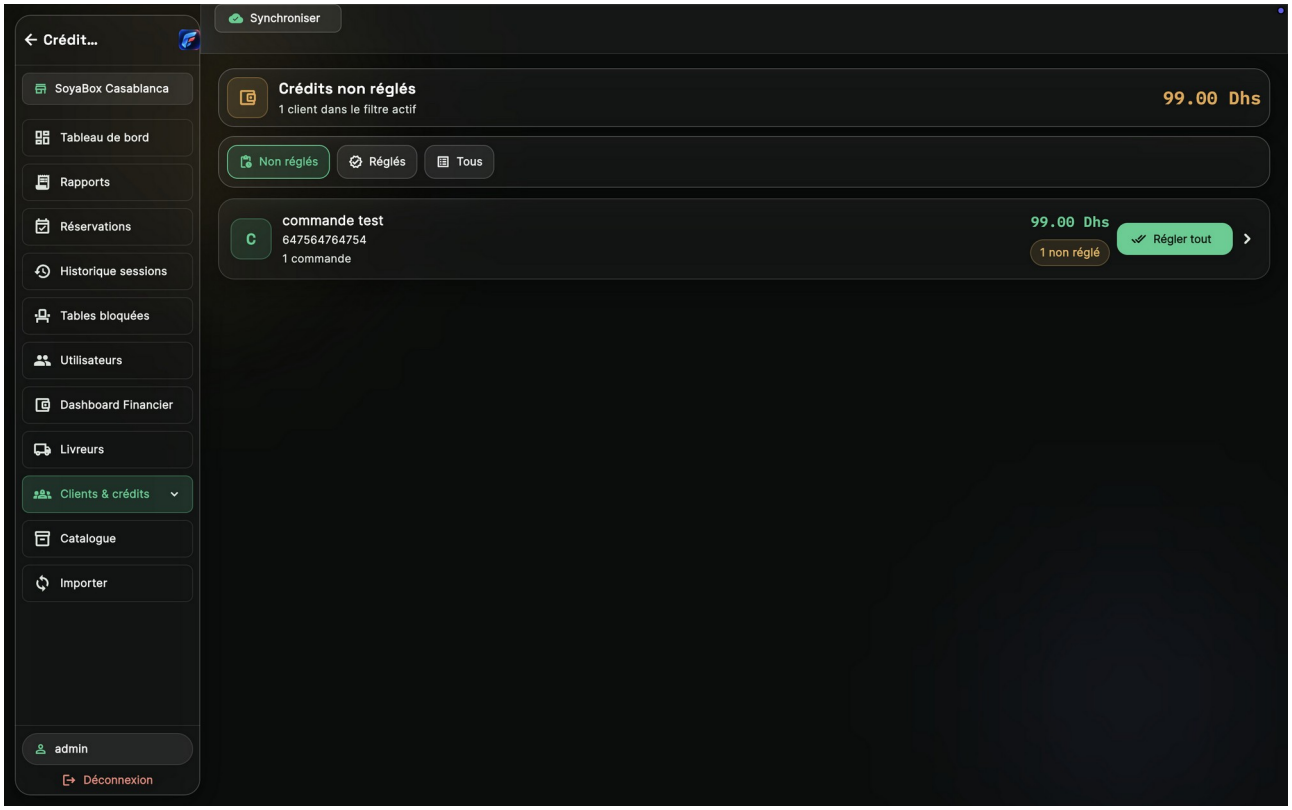


Figure 41 Le suivi des crédits non réglés

Administrer le catalogue

Administrateur ou super administrateur • Catalogue

Catégories produits et disponibilité

Le catalogue regroupe les catégories et les produits. Les formulaires permettent notamment de renseigner le nom, le prix, l'ordre, l'image, la disponibilité et le type de préparation selon l'élément modifié.

1. Recherchez l'élément avant d'en créer un nouveau.
2. Créez ou modifiez la catégorie, puis le produit et ses tarifs nécessaires.
3. Vérifiez la disponibilité et le type de préparation utilisé par les impressions cuisine.
4. Contrôlez les options de visibilité sur le POS, le mobile et le web.
5. Testez le résultat dans le POS avant d'ouvrir les ventes du produit.

Les repères **Local POS**, **Backend**, **À sync**, **Sync OK** ou **POS only** décrivent des aspects différents : origine, synchronisation ou visibilité. Un produit créé localement n'est pas nécessairement absent de tous les échanges avec le serveur.

Mettre à jour le catalogue. La confirmation annonce le renouvellement des produits importés et la conservation des produits locaux. Lisez-la avant de valider et contrôlez le résultat ; ne l'utilisez pas pour corriger un simple prix sans en comprendre la portée.

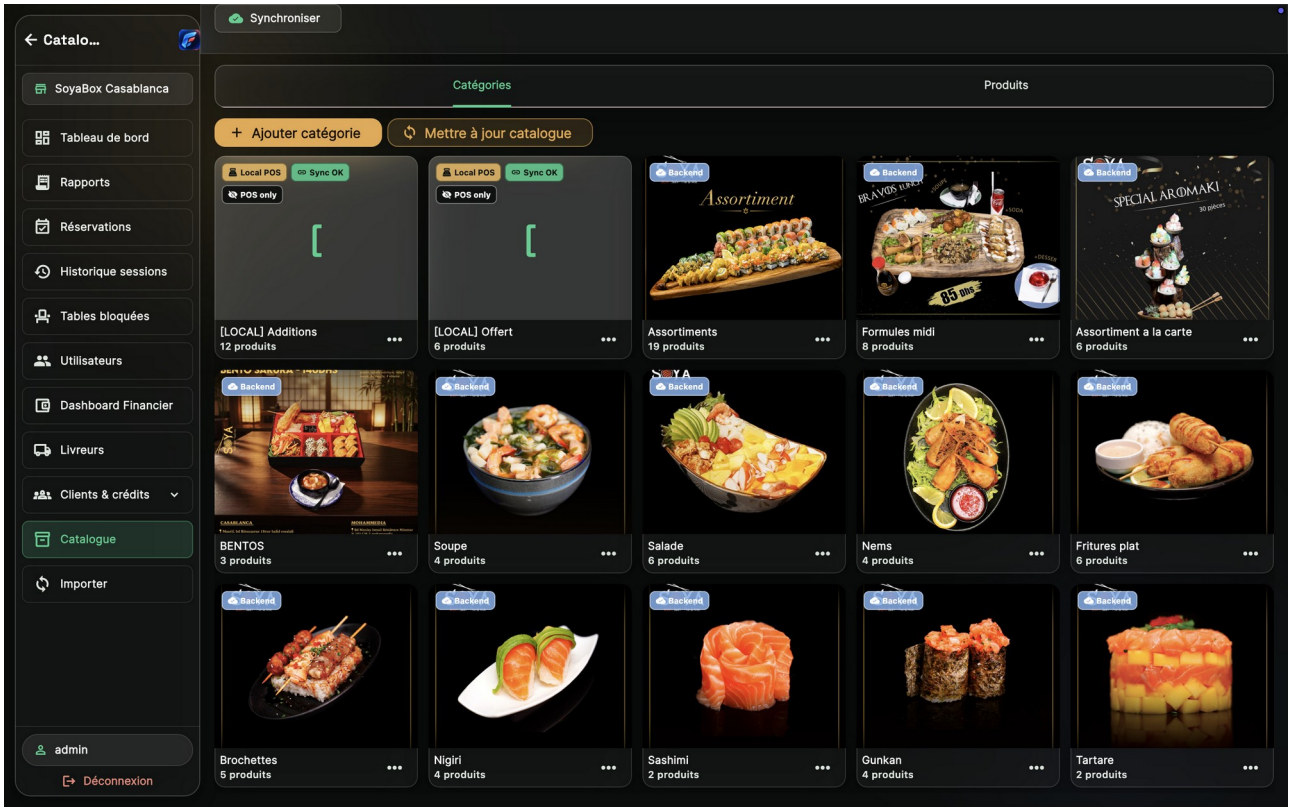


Figure 42 Les catégories les produits et les indications de provenance

Importer les données du restaurant

Administrateur ou super administrateur • Importer

Vérifier le périmètre avant de lancer l’import

L’écran propose des imports ciblés ou un import global, notamment pour les restaurants, catégories, produits, utilisateurs, tables et livreurs. Les actions visibles dépendent du rôle.

1. Vérifiez que le serveur est joignable et que la connexion est autorisée.
2. Contrôlez le restaurant actif. Le super administrateur peut devoir importer puis sélectionner le restaurant avant les autres données.
3. Choisissez un import ciblé pour un besoin précis, ou Tout si la préparation le justifie.
4. Suivez la progression et attendez le résultat avant de relancer.
5. Vérifiez ensuite les listes concernées et testez une donnée importée dans son parcours d’utilisation.

Import et synchronisation. L’import récupère des données du serveur. La synchronisation transmet ou actualise les opérations prises en charge. L’un ne prouve pas que l’autre est terminé.

Évitez les relances répétées sans lire le résultat. Une erreur d’authentification, d’adresse ou de restaurant doit être corrigée à sa source.

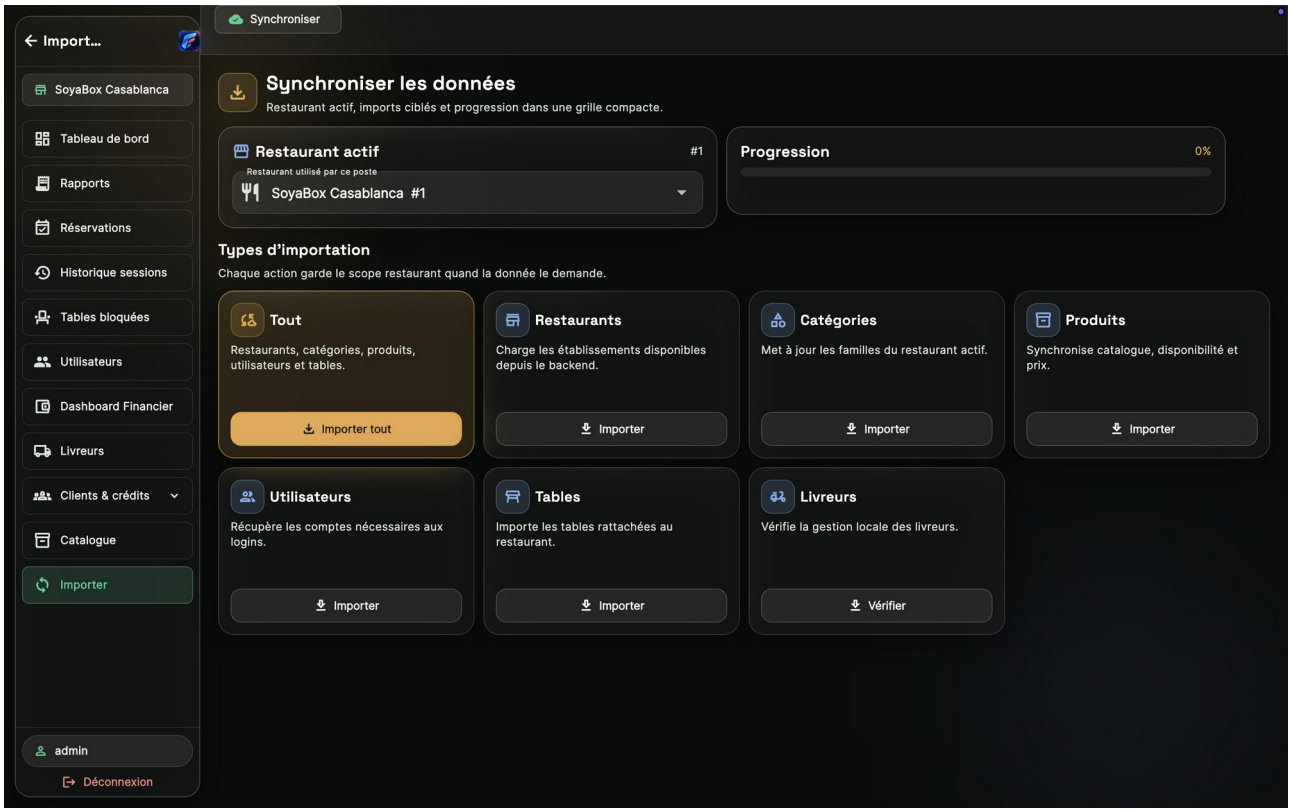


Figure 43 Le restaurant actif les types d’import et la progression

Résoudre les tables bloquées

Administrateur ou super administrateur • Tables bloquées

Traiter la commande qui maintient la table occupée

Une table peut rester occupée à cause d'une commande ouverte ou d'un état à régulariser. Le module dédié présente les commandes concernées et les actions autorisées.

1. Recherchez la table ou la référence de commande.
2. Vérifiez la date, le statut, le montant et le paiement.
3. Si la somme a réellement été reçue, utilisez le paiement approprié et contrôlez le résultat.
4. Si une annulation ou un archivage est justifié, utilisez l'action correspondante et renseignez le motif demandé.
5. Actualisez puis vérifiez le plan de salle.

Ne pas masquer une dette. Marquer payée une commande sans règlement réel fausse les encaissements. Une annulation ou un archivage doit correspondre à une décision expliquée du responsable.

La capture montre un écran sans table bloquée. En cas d'incident, les références et les actions apparaissent dans cette zone ; le serveur ne dispose pas des mêmes droits de régularisation.

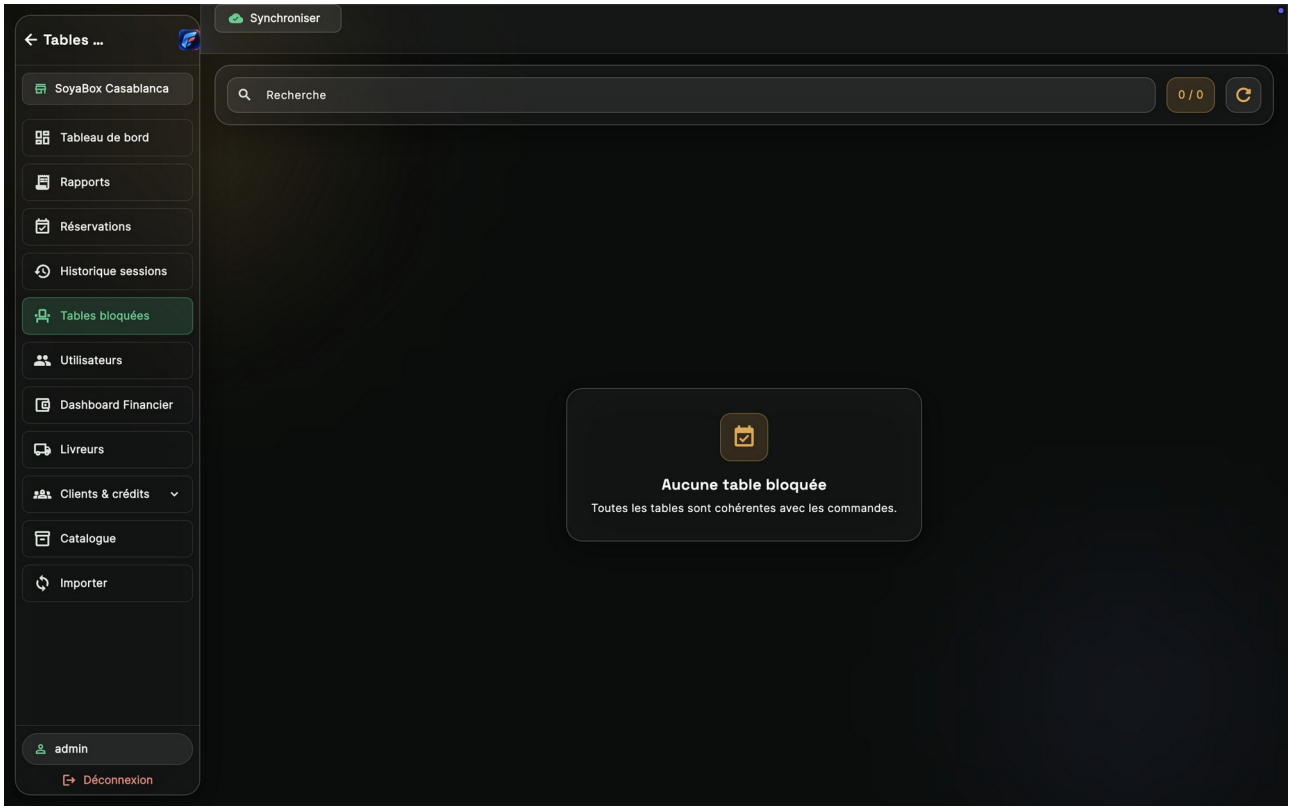


Figure 44 Le module de traitement des tables bloquées

Préparer la clôture du service

Caissier et responsable

Résoudre les commandes encore dues

La fermeture contrôle les commandes du périmètre de la session. Elle est refusée lorsque des commandes non réglées prises en compte par ce contrôle subsistent. Cette protection évite de clôturer un service avec des reliquats non traités.

1. Prévenez l'équipe que vous préparez la clôture et arrêtez les nouvelles saisies selon l'organisation du restaurant.
2. Consultez les commandes en cours et les paiements partiels.
3. Rapprochez les règlements des serveurs et des livreurs avec les commandes correspondantes.
4. Traitez les paiements réels et faites autoriser les corrections nécessaires.
5. Relancez le contrôle de fermeture lorsque les situations signalées sont résolues.

Si la fermeture est refusée. Lisez les références affichées, retrouvez les commandes et expliquez chaque solde. Ne supprimez pas des commandes uniquement pour faire passer la clôture.

Un crédit client doit continuer à être suivi dans son module même si la commande a été traitée en compte.



Figure 45 L'alerte de clôture lorsqu'une commande reste non payée

Fermer la caisse et terminer la session

Caissier ou responsable habilité • Caisse

Confirmer après les rapprochements

La clôture met fin à la session et produit son rapport. Les opérations de synchronisation prises en charge et l'envoi du rapport peuvent nécessiter la connexion au serveur ou rester en attente selon le résultat obtenu.

1. Ouvrez la gestion de caisse et choisissez la fermeture de la session.
2. Relisez les informations affichées : utilisateur, heure, état de la caisse et contrôles éventuels.
3. Si aucune anomalie ne reste à traiter, confirmez la fermeture.
4. Attendez le résultat et vérifiez que la caisse est indiquée fermée.
5. Retrouvez le rapport et contrôlez les éventuels messages d'envoi ou de synchronisation en attente.

Ne pas interrompre l'opération. Évitez de fermer l'application ou d'éteindre le terminal pendant la génération du rapport. En cas de message d'erreur, vérifiez l'état réel de la caisse avant de relancer.

La fermeture de l'application, la déconnexion d'un utilisateur et la clôture de session sont trois actions distinctes.



Figure 46 La confirmation de fermeture de la caisse

Retrouver les rapports de clôture

Administrateur ou super administrateur • Rapports

Consulter une session terminée

Les rapports permettent de consulter le bilan enregistré à la clôture. Utilisez les filtres de période et de restaurant proposés pour retrouver le bon document.

1. Ouvrez **Rapports**.
2. Choisissez la période et le restaurant lorsque ces filtres sont disponibles.
3. Identifiez le rapport par sa date et ses informations de session.
4. Ouvrez le détail, l'impression du rapport ou le rapport produits proposé. Le choix Rapport seulement ou Rapport et produits permet d'adapter l'impression.
5. Contrôlez les ventes, paiements, remises, offerts et autres rubriques présentes avant de diffuser le document.

Un rapport portant une date donnée peut couvrir un service commencé la veille ou terminé après minuit. Les heures d'ouverture et de fermeture constituent le repère de contrôle.

Transmission au serveur. Le rapport disponible localement et le rapport reçu par le backend ne sont pas nécessairement disponibles au même instant. En cas d'envoi différé, vérifiez la reprise de la connexion puis le résultat de l'échange.

La suppression d'un rapport, lorsqu'elle est proposée au responsable, retire cette archive. Elle ne doit pas servir à corriger le paiement d'une commande.

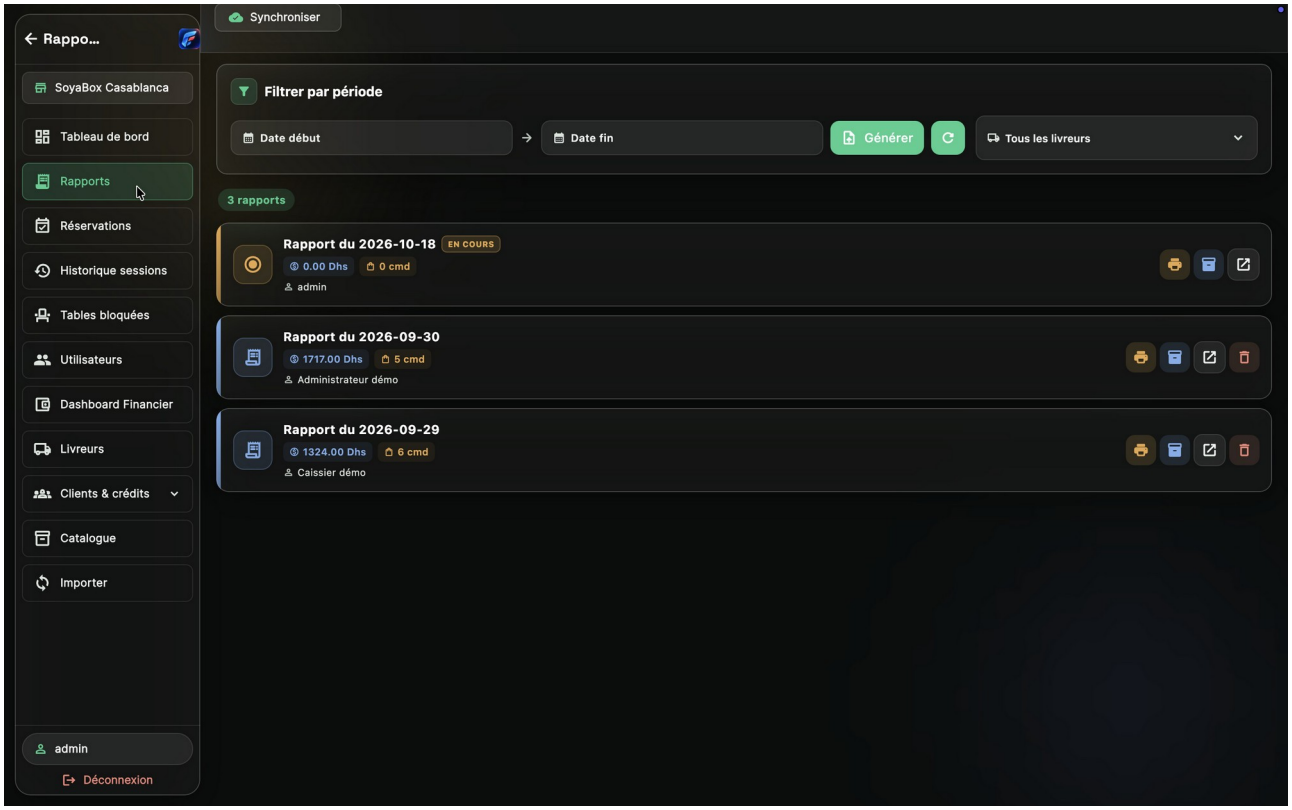


Figure 47 La liste des rapports et les filtres de recherche

Consulter l’historique des sessions comme responsable

Administrateur ou super administrateur • Historique sessions

Reconstituer le déroulement d’un service

L’historique permet de sélectionner une session et d’en examiner les indicateurs et les détails disponibles. Il complète la liste des rapports et facilite l’explication d’un écart.

1. Ouvrez Historique sessions et recherchez la session voulue.
2. Vérifiez si elle est en cours ou clôturée.
3. Contrôlez les heures, le restaurant et les utilisateurs d’ouverture et de fermeture.
4. Parcourez les vues globales, d’équipe ou de commandes proposées.
5. Ouvrez le détail d’une commande pour comprendre les paiements ou les actions qui la concernent.

Ne comparez pas directement une session complète à une liste filtrée sur une partie de l’équipe ou sur un seul type de commande. Rétablissez le même périmètre avant le rapprochement.

Archive de service. Conservez la référence et les heures lorsque vous sollicitez une assistance. Une capture isolée d’un montant sans session ni filtre donne rarement assez d’informations pour expliquer un écart.

Les actions de suppression d’archives sont réservées aux responsables autorisés. Relisez leur confirmation et conservez les documents nécessaires avant de les utiliser.

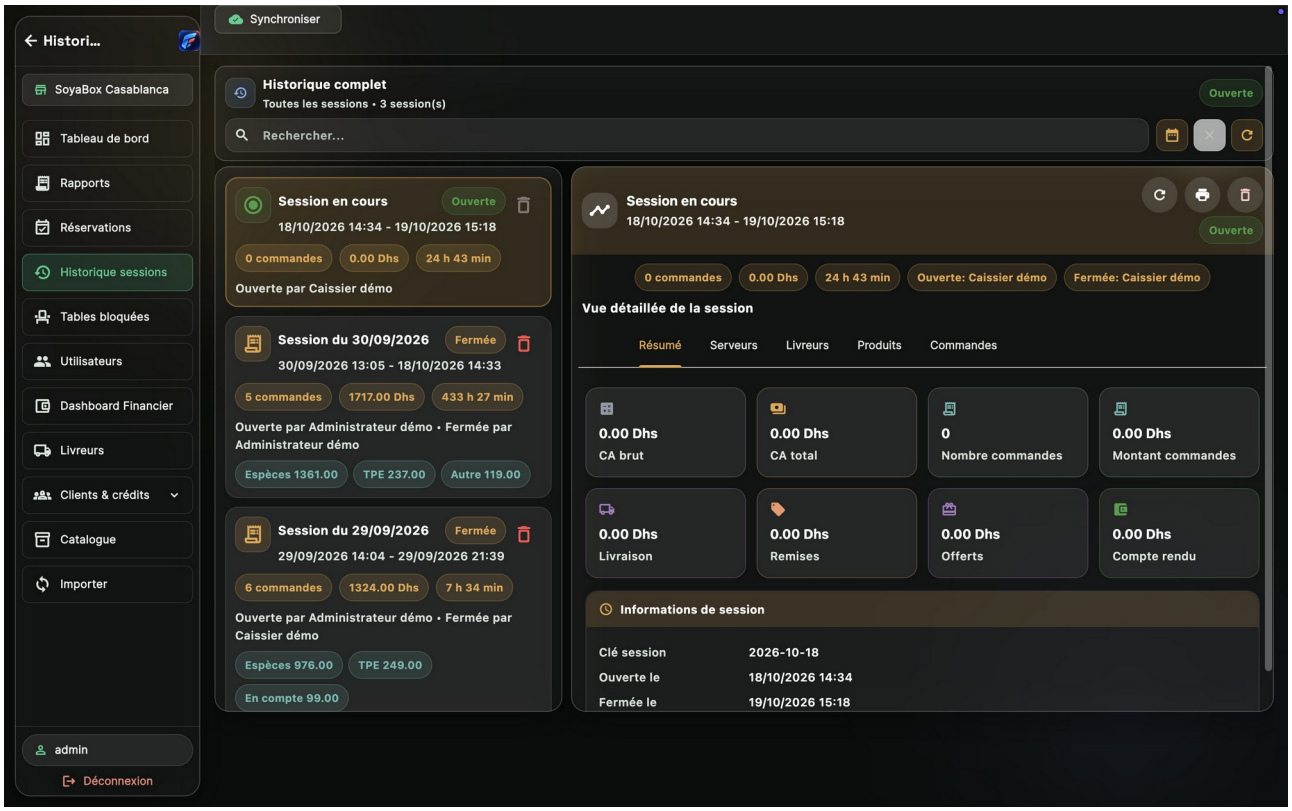


Figure 48 L’historique des sessions dans l’espace administrateur

Consulter les sessions comme caissier

Caissier • Sessions

Vérifier une session passée sans modifier le service courant

L’espace Sessions permet au caissier de retrouver les services accessibles et leur détail. La sélection d’une archive ne doit pas être confondue avec l’ouverture d’une nouvelle caisse.

1. Ouvrez **Sessions** depuis le menu caissier.
2. Recherchez puis sélectionnez la session concernée.
3. Contrôlez son état, ses heures et les informations de l’équipe.
4. Parcourez les rubriques de ventes, paiements et commandes disponibles.
5. Revenez à l’accueil pour contrôler l’état du service en cours avant de reprendre les opérations.

Les onglets et filtres permettent de changer l’angle de lecture. Un total peut évoluer lorsque vous passez des commandes aux paiements ou d’une vue globale à celle d’un employé.

Pour expliquer un écart. Notez la session, la référence de commande, le montant et le moyen de paiement, puis comparez les données de même périmètre. Demandez au responsable les corrections qui dépassent les droits du caissier.

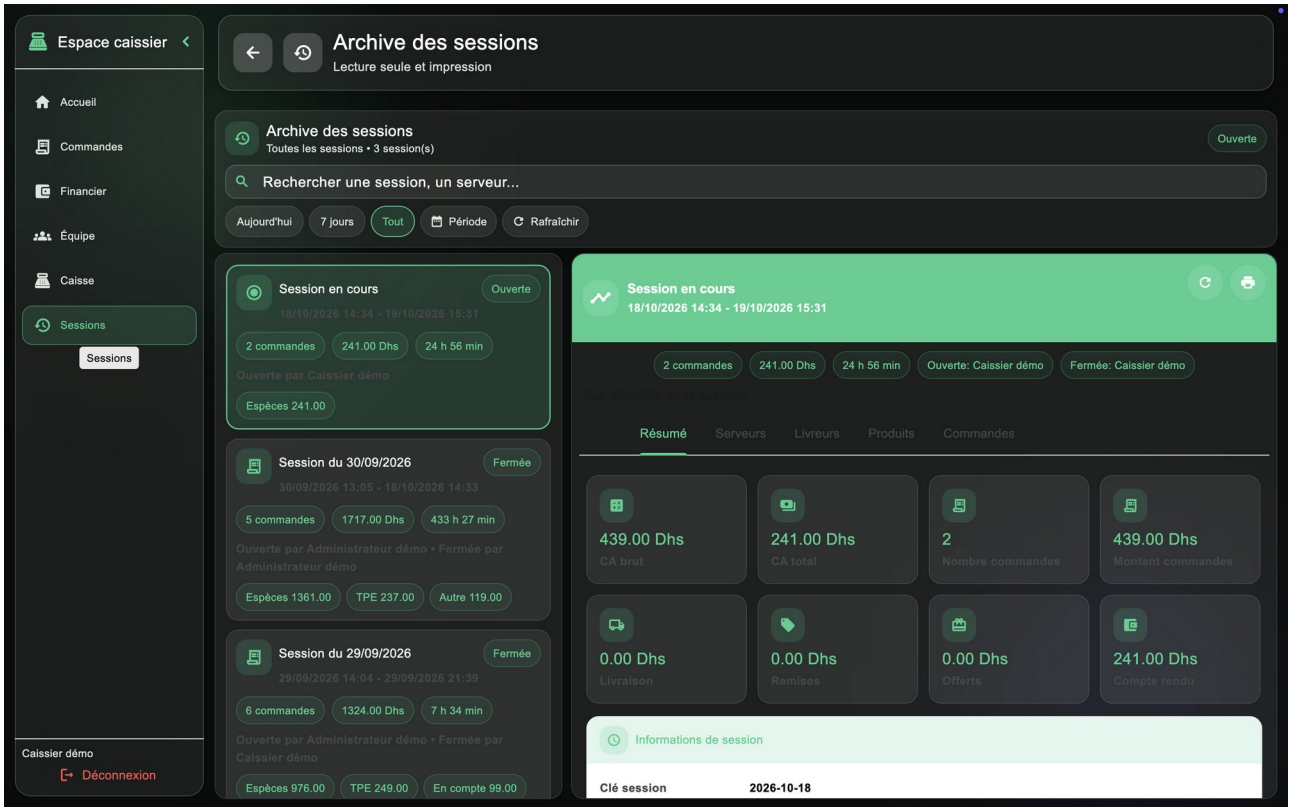


Figure 49 Les archives de sessions dans l’espace caissier

Travailler pendant une coupure de connexion

Tous les utilisateurs

Préserver le travail local et reprendre les échanges

Une coupure d’Internet n’efface pas les ventes déjà enregistrées sur le terminal. Les opérations locales restent utilisables selon les données présentes, les droits de l’employé et les services nécessaires à l’action.

1. Distinguez une panne d’Internet, une panne du serveur et une panne du réseau local. Une imprimante réseau peut fonctionner sans Internet, mais pas si elle est devenue injoignable sur le réseau local.
2. Continuez les opérations locales autorisées avec les produits et comptes déjà disponibles.
3. Considérez la réception des commandes web, les réservations et les imports comme potentiellement interrompus.
4. Notez les opérations nécessitant un suivi afin de les vérifier après le retour de la connexion.
5. Lorsque le réseau revient, laissez les échanges reprendre et consultez leur résultat. Utilisez les actions d’actualisation ou de synchronisation disponibles sans les multiplier.
6. Contrôlez les commandes distantes, les états de paiement et l’envoi du rapport de clôture concerné.

Éviter les doublons pendant la reprise

Avant de ressaisir une commande reçue par téléphone ou observée sur le site, recherchez sa référence dans la caisse. Une commande créée localement en dépannage peut ensuite coexister avec sa version distante si personne ne les rapproche.

Données locales. Ne supprimez pas la base, ne réinstallez pas l’application et n’exécutez pas une remise à zéro pour accélérer la synchronisation. Une opération locale non envoyée peut être perdue par une manipulation de ce type.

Confirmation réelle. Un message d’attente, une file de reprise ou l’absence d’erreur immédiate ne prouvent pas que le serveur a reçu une opération. Contrôlez le résultat dans les vues prévues ou faites vérifier la situation par le support.

Entretenir le terminal et préparer une mise à jour

Responsable de l’établissement et super administrateur

Préserver les données et les impressions

La caisse conserve des données sur le terminal. Leur préservation doit être prévue dans l’organisation de l’établissement, surtout avant une intervention, un changement d’ordinateur ou une réinstallation.

1. Organisez les sauvegardes avec la personne chargée de l’installation. Ce manuel ne suppose pas l’existence d’un bouton universel de sauvegarde ou de restauration dans l’interface.
2. Pour une copie de données locales, faites arrêter proprement l’application et utilisez la procédure validée par le support. Copier uniquement le programme installé ne sauvegarde pas les ventes.
3. Conservez les rapports utiles et les informations du terminal : restaurant, version, imprimantes et serveur.
4. Vérifiez régulièrement le papier, les adresses réseau et les impressions de test.

Selon le parcours, un échec d’impression peut alimenter une file de nouvelle tentative. Vérifiez l’imprimante et les tickets déjà sortis avant de demander une réimpression, afin d’éviter les duplicatas.

Mise à jour

Le super administrateur peut consulter la version et vérifier les mises à jour depuis Paramètres. Un téléchargement ou l’ouverture d’un lien de mise à jour ne signifie pas que la nouvelle version est déjà installée.

Préparez l’intervention en dehors d’un service actif, préservez les données, suivez le package remis puis contrôlez la version après relance. Vérifiez ensuite la connexion, le catalogue, les imprimantes et le restaurant avant le service suivant.

Réinitialisation complète

L’action **Hard reset caisse** est réservée au super administrateur et exige le secret prévu. Elle supprime notamment la base locale, les sessions, les files de synchronisation, les préférences et les caches pris en charge. Ce n’est pas une procédure normale de dépannage ni une clôture de service.

Avant une action destructive. Faites confirmer le besoin par le responsable de l’installation, préservez les données et contrôlez les opérations encore en attente. N’inscrivez pas le secret de réinitialisation dans un manuel distribué à toute l’équipe.

Résoudre les incidents courants

Tous les utilisateurs • Faire intervenir le responsable selon les droits

Le PIN ou le badge est refusé

Vérifiez l’espace de connexion, le rôle, l’état du compte et la saisie. Pour le badge, contrôlez le lecteur et le champ actif, puis utilisez le PIN de secours. Faites vérifier l’association du badge si nécessaire.

Le POS reste inaccessible

Contrôlez l’ouverture de la caisse et l’identité du serveur. L’authentification d’un employé n’ouvre pas à elle seule une session de caisse.

Une commande semble avoir disparu

Vérifiez les filtres de statut, type, canal, serveur et session. Cherchez dans les commandes payées et depuis la table avant toute nouvelle saisie.

L’imprimante ne sort pas de ticket

Vérifiez alimentation, papier, capot et réseau local. Faites contrôler IP, port et configuration. Retrouvez la commande avant de réimprimer afin d’éviter les doubles tickets ou doubles ventes.

Le catalogue ou le prix semble incorrect

Contrôlez le restaurant, la catégorie, la disponibilité et le tarif sélectionné. Un import ciblé peut être nécessaire ; il ne doit pas être lancé sans vérifier le serveur et son résultat.

La fermeture est refusée

Lisez les commandes non réglées signalées. Traitez le paiement réel ou faites autoriser la correction appropriée. Ne supprimez pas les commandes pour contourner le contrôle.

Une table reste occupée

Contrôlez ses commandes, y compris les anciennes et les paiements partiels. Si le problème persiste, demandez à l’administrateur d’ouvrir Tables bloquées.

Les réservations ou commandes web ne se chargent pas

Vérifiez Internet, le serveur et l’authentification, puis réessayez. Une liste non actualisée ne prouve pas l’absence de commandes ou de réservations.

Les totaux financiers diffèrent

Comparez le même restaurant et la même session, puis les filtres. Distinguez ventes, encaissements, remises, offerts, crédits et reliquats. Relevez les références concernées pour le responsable.

Utiliser les listes de contrôle quotidiennes

Caissier administrateur et équipe

Avant le service

1. Vérifier la date et l’heure du terminal, le restaurant et les comptes de l’équipe.
2. Contrôler le catalogue, les tarifs utiles, les produits indisponibles et le plan de salle.
3. Tester les imprimantes client et cuisine et vérifier les rouleaux de papier.
4. Contrôler la connexion au système central si l’établissement l’utilise.
5. Ouvrir la session avec le caissier ou le responsable habilité et vérifier l’état ouvert.

Pendant le service

1. Identifier le bon utilisateur avant chaque prise de commande.
2. Vérifier le type, la table ou les coordonnées du client avant l’enregistrement.
3. Relire les quantités, notes, prix et tickets de préparation.
4. Confirmer les opérations bancaires réelles avant leur enregistrement en TPE.
5. Suivre les commandes distantes et réservations, puis verrouiller le poste lorsqu’on le quitte.

Avant de clôturer

1. Prévenir les serveurs et arrêter les nouvelles saisies selon l’organisation du restaurant.
2. Contrôler toutes les commandes non soldées et les paiements partiels.
3. Rapprocher les fonds des serveurs et livreurs avec les commandes et moyens de paiement.
4. Faire valider les remises, offerts, annulations et autres corrections nécessaires.
5. Contrôler les crédits à suivre et les tables encore occupées.

Après la clôture

1. Vérifier l’état fermé et la présence du rapport de session.
2. Contrôler les messages d’envoi différé et prévoir leur suivi si le réseau est indisponible.
3. Conserver le rapport selon la procédure du restaurant.
4. Se déconnecter et arrêter proprement le terminal lorsque le travail est terminé.

Organisation. Désignez la personne chargée de chaque contrôle. Une liste cochée sans vérification ne protège pas le service suivant.

Retrouver les termes et préparer une demande d’aide

Tous les utilisateurs

Repères de vocabulaire

POS : écran de prise de commande sur le terminal.

Session : période réelle entre l’ouverture et la clôture de caisse.

Type : sur place, à emporter ou livraison.

Canal : origine d’une commande, par exemple POS, Web ou Application / API.

Addition : document présentant la somme à régler. **Reçu** : document associé à un paiement enregistré.

Paiement partiel : règlement d’une partie seulement. **Paiement mixte** : utilisation de plusieurs moyens pour une même commande.

En compte : affectation d’une somme au suivi d’un client débiteur. **Crédit réglé** : créance marquée réglée dans le module dédié, avec la limite locale décrite dans ce manuel.

Remise : réduction d’un prix. **Offert** : montant ou article offert, distinct d’un encaissement.

Import : récupération de données depuis le serveur. **Synchronisation** : échange des opérations et états pris en charge avec le système central.

Informations utiles pour le support

Préparez le restaurant, la version affichée, Windows ou macOS, l’heure de l’incident, l’utilisateur et son rôle, la session, la référence de commande, le montant et le message exact. Joignez une capture ciblée en vérifiant les données client visibles.

À compléter pour l’établissement

Restaurant : .....

Référent et contact assistance : .....

Terminal et emplacement : .....

Imprimante client et imprimantes cuisine : .....

Édition du manuel. Guide fondé sur les parcours présents dans la caisse examinée le 19 octobre 2026. Les libellés peuvent évoluer avec les versions ; faites actualiser le guide après une évolution importante des droits ou des écrans.