

Guide d'installation

zelty



Version 27 mai 2020

Contact support technique

en ligne : support.zelty.fr

messagerie instantanée sur votre Back Office Zelty : bo.zelty.fr

email : support@zelty.fr

téléphone : 09 72 53 55 72 (choix 1)

Bienvenue chez Zelty !

Vous avez choisi la meilleure solution d'encaissement (à nos yeux). Toute l'équipe vous remercie sincèrement de votre confiance.

Dans ce guide d'installation, on vous explique quelles sont les étapes à suivre, les points de vigilances à surveiller, la procédure à suivre. L'objectif est que l'installation se fasse le plus rapidement possible, sans accro ni perte de temps pour vous ou pour Zelty.

Comment utiliser ce guide d'installation ?

Lisez ce guide entièrement.

Chaque case '📄' correspond à une info à fournir ou une action à faire.

Envoyez les informations demandées par email auprès de la personne indiqué (généralement ce sera auprès de la personne responsable de votre 'embarquement' : l'Onboarding Manager)

Vous êtes perdu ? La FAQ à la fin du guide répondra à toutes à vos questions.

Vous êtes vraiment perdu ? L'équipe Support est là : support@zelty.fr

Sommaire

Les étapes de votre installation	2
Pré-requis incontournables :	3
Guide et pré-requis étapes par étapes	4
[Etape 1] Signature de votre devis.	4
[Etape 2] Création de votre compte client.	4
[Etape 3] Facturation et envoi du matériel.	5
[Etape 4] Paramétrage de la caisse, carte et utilisateurs.	5
[Etape 5] Installation sur place, réseau	8
[Etape 6] Formation et démarrage.	10
Foire aux Questions	10

Les étapes de votre installation

Voici toutes les étapes de votre installation avec la solution zelty..

[Etape 1] - Signature de votre devis.

Vous validez la proposition du commercial afin de lancer la procédure d'installation.

[Etape 2] - Création de votre compte client.

Avec l'aide du 'responsable d'embarquement' (Onboarding Manager) votre compte sur la solution Zelty est créé.

[Etape 3] - Facturation et envoi du matériel.

Vous réglez la 1er facture, afin de déclencher la livraison de votre nouveau matériel (iPad, imprimante...).

[Etape 4] - Création de votre carte et utilisateurs.

Vous paramétrez votre compte et votre caisse : vos produits, menus, horaires, etc.

[Etape 5] - Installation sur place, test du réseau.

Un installateur Zelty vient dans votre restaurant pour installer le matériel, vérifier que tout fonctionne bien techniquement.

[Etape 6] - Formation et démarrage.

Vous démarrez sereinement grâce à notre guide de démarrage, vidéos tutos, académie en ligne et bien sur : le support 7/7 basé en France.

La solution de caisse est opérationnel entre 1 et 4 semaines après que le devis soit signé, en fonction de la typologie de vos établissements. L'installation sur place (étape 5) prend 1 j

Pré-requis incontournables pour toute installation :

- ❑ Être en mesure de régler rapidement la 1ère facture (conditionne l'envoi de votre matériel)
- ❑ Du temps pour paramétrer votre carte et vos utilisateurs (environ 2 heures)
- ❑ Un réseau wifi indépendant - idéalement - pour assurer la bonne communication des iPads, imprimantes etc
- ❑ Ne pas hésiter à s'auto-former grâce à nos vidéos tutos, guides, messagerie instantanée...

Guide et pré-requis étapes par étapes

[Etape 1] Signature de votre devis.

Rien de particulier à préparer. :)

Vous pouvez signer le devis, le scanner et le renvoyer par email.
A terme, le devis sera signé en ligne.

[Etape 2] Création de votre compte client.

L'Onboarding Manager va collecter les informations nécessaires à la création de votre compte :

- Nom du restaurant
- Date d'installation et de livraison souhaitée
- Adresse du restaurant pour la livraison et facturation
- Siret (14 chiffres)
- Email pour se connecter au Back Office (BO)
- Nom du propriétaire
- #Téléphone
- RIB (à ajouter par le restaurateur) et/ou CB pour la facturation
- Licences Zelty à activer (se reporter au devis)

[Etape 3] Facturation et envoi du matériel.

Vous recevrez un email automatique de la part de notre comptabilité (facturation@zelty.fr)

- Réglez sans attendre la facture pour que votre matériel vous soit envoyé

Notre conseil : Soyez prêt à régler la 1er facture immédiatement car toute la suite de l'installation est conditionnée au règlement de la facture. Ne perdez pas de temps inutilement dans votre installation

[Etape 4] Paramétrage de la caisse, carte et utilisateurs.

Cette étape est crucial pour le bon fonctionnement de votre solution d'encaissement et de commande. Voici les éléments à fournir à Zelty au moins 10 jours ouvrés avant l'installation.

En cas d'élément manquant au moment de l'installation nous ne pouvons garantir que le premier service se passera de manière optimale.

1- Paramétrage de la carte

Il y a deux options : une gratuite et une payante :

1/ Option gratuite : vous avez choisi de créer vous même votre carte sur votre BO Zelty.

- Créer votre carte avec [le centre d'aide](#) et les vidéos tutos

2/ Option payante : vous avez choisi la prestation 'Création de carte'. L'Onboarding Manager va créer votre carte sur votre BO.

Fournir à Zelty les documents suivants :

- Un fichier excel contenant la liste des produits à créer en caisse
- Un fichier excel contenant la liste des options disponibles sur certains produits (cuissons, suppléments, messages cuisine, etc)
- Un document au format libre (ça peut être la carte du restaurant) décrivant la composition des formules

L'Onboarding Manager vous fournira le modèle d'excel à remplir

2 - Paramétrage des imprimantes et lieux de production

Il est important de fournir à l'Onboarding Manager les informations suivantes pour avoir la meilleure 'expérience' possible avec vos imprimantes et tickets

- Liste détaillé des imprimantes (caisse et cuisine)
- Pour chaque imprimante le détail précis des tickets qui en sortiront (production chaud, bar, ticket de caisse, récap global, etc)
- Donner des exemples précis, voir des photos de vos tickets actuels pour chaque lieu

3 - Paramétrage des rôles et utilisateurs

Sur Zelty il est possible de définir des rôles d'utilisateurs, chaque rôle dispose d'un ensemble d'autorisation, par exemple:

- Manager : tous les droits
- Serveur : pas les droits d'annulation, pas le droit de faire de remise, pas le droit d'accéder au BO, pas le droit de clôturer la caisse
- Formation : pas le droit de faire d'encaissement, pas le droit de voir les commandes des autres utilisateurs, pas le droit de clôturer la caisse
- Comptable : pas le droit d'accéder à la caisse, pas le droit d'accéder à la gestion des produits : uniquement le droit de consulter les statistiques.

Sur votre BO zelty, voici les actions à effectuer pour définir vos utilisateurs :

1/ Créer la liste des rôles (utilisateurs). Identifier pour chaque rôles

- les autorisations dont ne doivent pas disposer les utilisateurs de ce rôle sur la caisse
- les autorisations dont les utilisateurs doivent disposer sur le Back Office (BO)

2/ La liste des utilisateurs de la caisse avec pour chaque utilisateur :

- Son nom (pour les serveurs il apparaîtra dans les statistiques et sur les tickets de caisse)
- Son rôle parmi la liste fournie (voir ci-dessus).
- Son code caisse (si accès à la caisse) ⇒ code à 4 chiffres (ne peut pas être 4 fois le même chiffre, ni 1234)
- Une adresse e-mail dans le cas où il doit pouvoir accéder au backoffice.

4 - Paramétrage des ticket de caisse

Afin de paramétrer au mieux votre ticket de caisse, voici les informations à fournir à l'Onboarding Manager :

- Un logo noir et blanc à afficher sur le ticket (à défaut le nom de l'enseigne) ;
- L'adresse et numéro de téléphone du restaurant
- Le numéro de SIRET ou RCS
- Le message en bas du ticket

5 - Paramétrage du plan de salle

Vous devez paramétrer votre plan de salle sur votre BO Zelty :

- [Accéder au centre d'aide](#) pour la création de votre plan de salle

Si vous avez opté pour la prestation payante 'mise en service', il est nécessaire de fournir le schéma de votre salle à l'Onboarding Manager.

- Un schéma par salle et les numéros de table doivent être indiqués sur chaque table (soit une photo de votre plan de salle actuelle, soit schéma papier ou numérique)

6 - Autres paramétrages

Voici une liste d'éléments à paramétrer dans [votre BO Zelty](#) :

- La liste des modes de règlements acceptés (Espèces, CB, TR, Chèques, etc).
- Si vous voulez catégoriser vos remises et/ou annulations (à chaque remise ou annulation le serveur doit choisir une catégorie), merci de fournir une liste des catégories de remises et des catégories d'annulations.
- Lorsqu'on ouvre une commande sur place, le numéro de table est-il obligatoire ? Sinon la commande sera considérée comme "Bar".
- Lorsqu'on ouvre une commande sur place, le nombre de couverts est-il obligatoire ?
- Lors d'un paiement en TR est-ce que vous faites des avoirs ?
- Est-ce que vous acceptez les pourboires en CB ?
- La liste des TVA si vous souhaitez détailler chaque taux en plusieurs catégories (ex : 10% liquide, 10% solide, etc...)

Si vous avez des spécificités ou des habitudes de travail particulières avec votre ancienne caisse, merci de d'en faire part à l'Onboarding Manager qui saura vous conseiller.

[Etape 5] Installation sur place, réseau

Zelty installe le matériel sur place une fois lorsque tout est en ordre. A noter, la solution Zelty s'appuie sur un réseau Wifi 'propre'.

A noter : dans certain cas, Zelty ne gère pas le réseau wifi (adhérents Baresto, établissement de grande envergure etc). Dans ce cas, avant l'installation du matériel par Zelty, le restaurant doit donc faire appel à son prestataire réseau afin de vérifier les pré-requis suivants (si les pré-requis ne sont pas respectés, des frais seront engendrés) :

1 - Installation Wifi

- Le restaurant doit disposer d'un réseau Wifi dédié à la caisse, auquel seront connecté : Les caisses (iPad), Les télécommandes (iPod), Les écrans de production (iPad)
- Le signal du Wifi doit être de bonne qualité partout où il est nécessaire de prendre des commandes (salles, terrasse...) et où il peut y avoir des écrans de production.
- Nous préconisons l'installation d'une borne Wifi dual-band par salle.
- Le réseau Wifi doit être chiffré et non accessible aux clients et le SSID doit être de préférence visible (pas de réseau caché).
- Les appareils connectés au Wifi doivent pouvoir communiquer directement entre eux et aussi avec les imprimantes reliées en filaire (voir ci-dessous).
- Les paramètres IP des différents appareils connectés au Wifi devront être récupéré automatiquement via un service DHCP.

2 - Installation Imprimantes

- Toutes les imprimantes sont connectées en RJ45. Les imprimantes peuvent être configurées en IP fixe (recommandé) ou en DHCP.
- Il est donc nécessaire de prévoir une prise RJ45 et une prise secteur à moins d'1 mètre de chaque emplacement d'imprimante.
- Le réseau des prises RJ45 doit pouvoir communiquer directement avec le réseau Wifi.

Attention : si les imprimantes ne sont pas celles fournies par Zelty, alors celles-ci devront être paramétrées en IP fixe (sur la même plage IP que celle de la caisse, afin de pouvoir communiquer). Et la liste des IP doit être fournie à Zelty avant l'installation.

Attention : les imprimantes ne supportent pas les prises RJ45 alimentées (PoE), il faut donc les brancher sur un port RJ45 classique. Le risque étant de griller la carte réseau de l'imprimante.

3 - Désinstallation de l'ancien système de caisse

Si le restaurant était déjà équipé d'un autre système caisse :

- Désinstallez l'ancien système de caisse avant l'arrivée de Zelty
- Libérez toutes les prises (secteur et RJ45) libérées
- Prévenez l'Onboarding Manager que l'ancien système a été désinstallé

Attention : L'installateur se réserve le droit de ne pas faire l'installation si l'ancien système n'a pas été désinstallé.

4 - Tous les éléments à fournir à Zelty en amont de l'installation

A fournir auprès de votre Onboarding Manager :

- Une confirmation écrite qu'il existe une prise RJ45 et une prise secteur est libre à moins d'1 mètre de chaque emplacement d'imprimante (caisse et cuisine).
- Une confirmation écrite que chaque prise RJ45 est brasée sur un réseau qui communique directement avec le réseau Wifi qui sera utilisé par les appareils Zelty (caisses et télécommandes).
- Une confirmation écrite que le réseau Wifi est fonctionnel et dispose d'un signal raisonnable dans toutes les salles.
- Le SSID et mot de passe du réseau Wifi.
- Une confirmation que l'ancien système caisse sera désinstallé avant la venue du technicien Zelty.

[Etape 6] Formation et démarrage.

Si vous avez choisi la prestation payante 'formation au démarrage', vous bénéficierez d'une formation au moment de l'installation.

Dans tous les cas, tous les guides, informations et conseils sont disponibles pour vous aider au démarrage et tout au long de votre utilisation de la solution de caisse Zelty.

- Notre guide de démarrage que vous avez reçu avec le matériel
- Les [vidéos tutos Zelty sur Youtube](#)
- L'académie en ligne sur support.zelty.fr

- ❑ Le support 7/7 basé en France : support@zelty.fr ou via la messagerie sur votre Back Office ou via le centre d'aide : <https://support.zelty.fr/>

Foire aux Questions

Problème	Solution
Je ne me souviens plus de mes identifiants Zelty, je n'ai plus accès à ma caisse.	Cliquer sur 'mot de passe perdu'. Ou contacter le support par email
J'essaie d'associer mon Ipad et j'ai un message d'erreur que faire ?	Assurez-vous d'avoir indiqué les bons identifiants et mot de passe. Si un message vous indique que toutes vos licences sont expirées, vous devez en recommander une nouvelle ou dé-associer un appareil depuis le back office.
Je ne détecte aucune imprimante, comment faire ?	Assurez-vous que votre imprimante soit allumée, branchée au secteur et connecté au même réseau que votre caisse iPad. Solutionner les erreurs d'impression
Lorsque je tente d'effectuer une impression j'ai le message "Connexion impossible à l'imprimante".	Assurez-vous que votre imprimante soit allumée, branchée au secteur et connecté au même réseau que votre caisse iPad. Si vous avez eu une coupure internet ou de courant, éteignez et rallumez l'imprimante. Solutionner les erreurs d'impression
Que faire si j'ai une coupure internet que faire ?	La caisse Zelty est faite pour fonctionner en mode hors ligne. Assurez-vous que les imprimantes et l'ipad soient bien connectés à votre routeur. Vous pourrez continuer à prendre des commandes et à imprimer vos tickets. Afin de clôturer votre caisse, il faudra connecter l'ipad à un réseau wifi ou 4G et le reconnecter ensuite au routeur pour le service suivant.
J'ai eu une coupure de courant ou d'internet, mon imprimante ne fonctionne plus.	L'imprimante va revenir sur son adresse IP par défaut, il faudra allumer et éteindre toutes les imprimantes afin qu'elles se re-connectent avec votre caisse Zelty.
Je n'arrive pas à ajouter ma douchette Socket mobile.	Veillez suivre la procédure présente sur le centre d'aide Zelty: Paramétrer son scanner Socket Mobile avec Zelty
Mon TPE Ingenico ne fonctionne pas avec Zelty	Zelty ne fonctionne qu'avec les modèles Ingenico DESK5000 et MOVE5000. Voir Connecter mon TPE Ingenico
Un produit n'apparaît pas au bon prix sur ma caisse	Rendez-vous sur votre backoffice pour gérer votre carte et suivez notre guide en ligne : Créer ou modifier un produit

Guide d'installation

zely



Contact support technique

en ligne : support.zelty.fr
messagerie instantanée sur votre BO
email : support@zelty.fr
téléphone : 09 72 53 55 72 (choix 1)