

# Swiss Livraison Pro



Guide Utilisateur

Version 3.0 - Juin 2026

# Table des matières

1. Introduction
2. Premiers pas
3. Formules & tarifs
4. Dashboard Restaurant
5. Dashboard Flotte
6. Application Livreur
7. Suivi Client
8. Intégrations
9. Facturation & abonnement
10. Mon compte
11. Support

# 1. Introduction

SwissLivraisonPro est une plateforme SaaS suisse de dispatch et de livraison. Restaurants et flottes de livraison gèrent leurs opérations depuis un seul tableau de bord, en temps réel.

## À qui s'adresse la plateforme ?

- **Restaurants** : prise de commande manuelle, scan de ticket, menu, suivi client — avec ou sans livreurs internes.
- **Restaurants autonomes** : gérez vos propres livreurs avec le dispatch automatique et l'application livreur.
- **Flottes de livraison** : opérez plusieurs restaurants, dispatchez intelligemment, facturez vos partenaires.

## 2. Premiers pas

### Inscription restaurant

- Rendez-vous sur [restaurant.swisslivraisonpro.ch/signup](https://restaurant.swisslivraisonpro.ch/signup).
- Choisissez votre formule : Gratuit, Restaurant ou Restaurant autonome.
- Renseignez votre établissement (nom, IDE, adresse) et créez votre compte.
- Enregistrez une carte bancaire (obligatoire — voir ci-dessous), puis accédez à votre tableau de bord.

### Inscription flotte

- Rendez-vous sur [fleet.swisslivraisonpro.ch/signup](https://fleet.swisslivraisonpro.ch/signup).
- Choisissez la formule Fleet ou Fleet Commission, créez votre compte, enregistrez votre carte.

### Carte bancaire obligatoire

Le paiement fonctionne comme un abonnement : une carte est requise dès l'inscription, **y compris sur la formule Gratuite** (elle ne sert qu'aux frais variables mesurés, comme les scans de ticket). Tant qu'aucune carte n'est enregistrée, le tableau de bord reste verrouillé.

## 3. Formules & tarifs

### Restaurants

Formule	Prix	Inclus
<b>Gratuit</b>	CHF 0 / mois + 0.10 / scan	Commandes manuelles, dashboard, gestion du menu, tracking client. Sans livreurs ni intégrations.
<b>Restaurant</b>	CHF 49 / mois	Intégrations plateformes (Uber Eats, Just Eat...), dashboard, tracking client.
<b>Restaurant autonome</b>	CHF 69 / mois + 1 / livreur + 0.20 / livraison	Tout Restaurant, plus vos livreurs internes, dispatch automatique, application livreur, GPS temps réel et chat client–livreur.
<b>Module Kitchen</b>	CHF 9 / mois (option)	Écran cuisine temps réel, statuts de préparation, impression de tickets. Compatible avec toutes les formules.

### Flottes

Formule	Prix	Inclus
<b>Fleet</b>	CHF 199 / mois + 3 / livreur + 0.20 / livraison	Multi-restaurants, dispatch intelligent, statistiques, geofencing, export comptable (Bexio / Abacus / CSV).
<b>Fleet Commission</b>	CHF 0 / mois + 2 / livraison + 5 / livreur	Sans forfait mensuel fixe — idéal saisonnier ou faible volume. Multi-restaurants, dispatch intelligent, statistiques.

*Facturation annuelle Fleet : deux mois offerts (CHF 1 990 / an). Tous les prix sont hors TVA (TVA suisse 8.1 % ajoutée automatiquement).*

## 4. Dashboard Restaurant

### Vue d'ensemble

Commandes en cours, livrées du jour, temps moyen, et le widget « Attentes » qui colore chaque commande selon l'étape où elle patiente et le goulot (restaurant, cuisine ou flotte).

### Nouvelle commande manuelle

Créez une commande pour un client téléphonique : nom, téléphone, adresse — le dispatch s'occupe du reste.

### Scan de ticket (OCR)

Photographiez un ticket : les informations client (nom, téléphone, adresse, heure de livraison) sont extraites automatiquement.

### Prêt à ramasser

Quand la commande est prête, cliquez « Prêt » : le livreur reçoit une notification. Badge vert, puis rouge après quelques minutes d'attente.

### Temps de préparation

Indiquez le temps de fabrication : si la commande n'est pas prête à temps, le livreur est libéré et un autre est dispatché au bon moment.

### Commande volumineuse

Pour les grosses commandes, demandez 2, 3 ou 4 livreurs. Chaque livreur supplémentaire compte comme une livraison facturée.

### Carte & chat

Suivez vos livreurs en direct sur la carte (anneau or = vos propres livreurs) et échangez avec eux ou avec la flotte via le chat intégré.

## 5. Dashboard Flotte

### Vue d'ensemble

Statistiques temps réel : commandes en cours, livreurs actifs, livraisons du jour, temps moyen de livraison.

### Commandes

Commandes actives et récentes avec statut, livreur assigné, restaurant et client. Cycle : En attente, Acceptée, En route restaurant, Au restaurant, Collectée, En route client, Livrée.

### Livreurs

Liste des livreurs avec statut (en ligne, hors ligne, pause, en livraison) et mode de paiement individuel.

### Carte

Position GPS de tous les livreurs en temps réel. Les livreurs hors zone ou sans position récente sont grisés (injoignables).

### Dispatch configurable

Choisissez la stratégie de sélection du livreur (au plus proche, au plus rapide, équitable...), le groupage de commandes et la priorité entre flottes partenaires. La flotte autonome d'un restaurant reste prioritaire.

### Factures & commissions

Générez des factures par restaurant et par période (QR-facture suisse), exportez en Bexio (CSV) ou Abacus (XML). Quatre modes de rémunération des livreurs : commission, horaire, fixe, hybride.

## 6. Application Livreur

L'application livreur est disponible en **application native Android** (version iOS bientôt disponible ; une version web installable existe également). Le livreur s'y connecte avec l'email et le mot de passe fournis par sa flotte.

### Statuts

- **En ligne** : vous recevez des commandes.
- **Pause** : vous restez connecté sans recevoir de commandes.
- **Hors ligne** : déconnecté.
- **Dernière course** : terminez la commande en cours puis passage automatique hors ligne.

### Déroulé d'une livraison

- Notification et son à l'arrivée d'une commande.
- Acceptation manuelle ou automatique selon le mode.
- En route restaurant : navigation et ETA ; au restaurant : chronomètre d'attente et badge « Prêt à ramasser ».
- Collectée : la destination bascule vers le client (alertes à 500 m et 100 m).
- Livrée : photo, signature et appréciation du client.

### Signaler un problème

En cas d'imprévu, le livreur peut demander un **remplacement**, un **transfert sur place** (un autre livreur récupère le colis à sa position) ou signaler un **oubli d'article** (une commande complément est créée automatiquement).  
Chat client et chat flotte intégrés.

## 7. Suivi Client

Le client reçoit un lien de suivi (email ou message). La page affiche :

- Carte temps réel avec la position du livreur.
- Barre de progression des étapes de la livraison et ETA estimée.
- Chat direct avec le livreur.
- Alerte à 500 m (« votre livreur arrive bientôt ») et à 100 m (« votre livreur est à votre porte »).
- Appréciation et pourboire après la livraison.
- Installable comme application sur le téléphone du client.

## 8. Intégrations

Connectez les principales plateformes de commande (Uber Eats, Just Eat...) et systèmes de caisse via notre partenaire d'intégration professionnel : vos commandes arrivent directement dans le dashboard et sont dispatchées automatiquement. Réception de commandes externes également prise en charge (Shipday).

## 9. Facturation & abonnement

- Abonnement réglé via Stripe (paiement sécurisé). La carte est obligatoire dès l'inscription — le service se règle avant utilisation.
- TVA suisse 8.1 % ajoutée automatiquement (prix affichés hors taxes).
- Les frais variables (livreurs, livraisons, scans de ticket) sont facturés au cycle, en plus du forfait mensuel.
- Gérez votre carte, vos factures et votre abonnement depuis le portail sécurisé Stripe, accessible dans « Abonnement ».
- Côté flotte : facturez vos restaurants avec la QR-facture suisse et exportez votre comptabilité (Bexio, Abacus, CSV).

## 10. Mon compte

Depuis **Mon compte**, consultez vos informations, changez de formule, et — si besoin — **supprimez définitivement votre compte**. La suppression est confirmée en saisissant le nom de votre restaurant ; elle efface vos accès et libère votre email. Vos informations sont conservées par l'administrateur à des fins d'audit légal.

## 11. Support

- Support : support@swisslivraisonpro.ch
- Commercial : contact@swisslivraisonpro.ch
- Site : swisslivraisonpro.ch

**Swiss Livraison Pro** — Avenue Viollier 13, 1260 Nyon, Suisse — IDE : CHE-130.792.412