

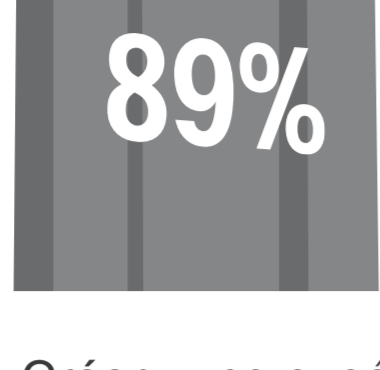
Une expérience client optimale et sans couture

Êtes-vous connecté à chaque étape du processus de décision d'achat ?



1 Inspiration La découverte de votre marque

3 clients sur 4 prennent des décisions impulsives



des entreprises se différencieront grâce à une expérience client innovante :

Créer : une expérience client omnicanale

Améliorer : une offre de services facilitant l'achat du client

Prédire : personnaliser l'expérience client grâce à des données analytics et des remontées d'informations



Cisco Experience Solutions

Les solutions Cisco permettent aux commerçants de créer des expériences d'achat riches, personnalisées et rapides tout au long du cycle de vie du client.

2

Recherche

Votre site web est-il bien responsive ?



Plus de 45% des clients utilisent leur téléphone pour se renseigner sur les produits (prix, infos, avis).

83% des acheteurs en ligne affirment avoir besoin d'aide dans leurs démarches.

78% des commerçants ont prévu d'investir dans le mobile l'année prochaine.

Les internautes mobiles qui réalisent des recherches deviendront des clients - si vous arrivez à les convertir.

Cisco Experience Solutions

Cisco Virtual Experience permet de délivrer une expérience de consultation : chat, vidéo HD, partage de contenu, et des fonctionnalités d'annotation.

3 Le processus omnicanal

3

Délivrer une expérience unique depuis le web et les médias sociaux jusqu'en magasin.

89% des commerçants attendent des expériences premium en ligne comme avoir la visibilité sur la disponibilité en magasin.

95% des ventes comprennent des expériences en ligne.

67% des entreprises B2C ont acquis des clients grâce à Facebook.

69% des consommateurs disent vouloir partager leur mauvaise expérience d'assistance à la clientèle avec les autres. Ces avis négatifs attirent les autres internautes : ils passent 1 fois et demi plus de temps à les lire.



Cisco Experience Solutions

Cisco Connected Mobile Experience - identification des clients, ciblage des promotions en magasin, programmes de récompenses et de fidélité.

Cisco Connected Analytics - solutions analytiques pour gérer la sécurité, le magasin, la lumière, l'équipe, etc.

Cisco Social Miner - suivi des médias sociaux pour améliorer l'engagement et la pro-activité client.

70%

des clients qui n'achètent plus une certaine marque affirment que ce n'était pas à cause de produits mais d'une **mauvaise expérience client**.

4 L'expérience en magasin

Améliorer l'assistance et l'expérience client

Une vue à 360° des préférences de vos clients permettra à vos chargés de clientèle de vendre mieux et plus.

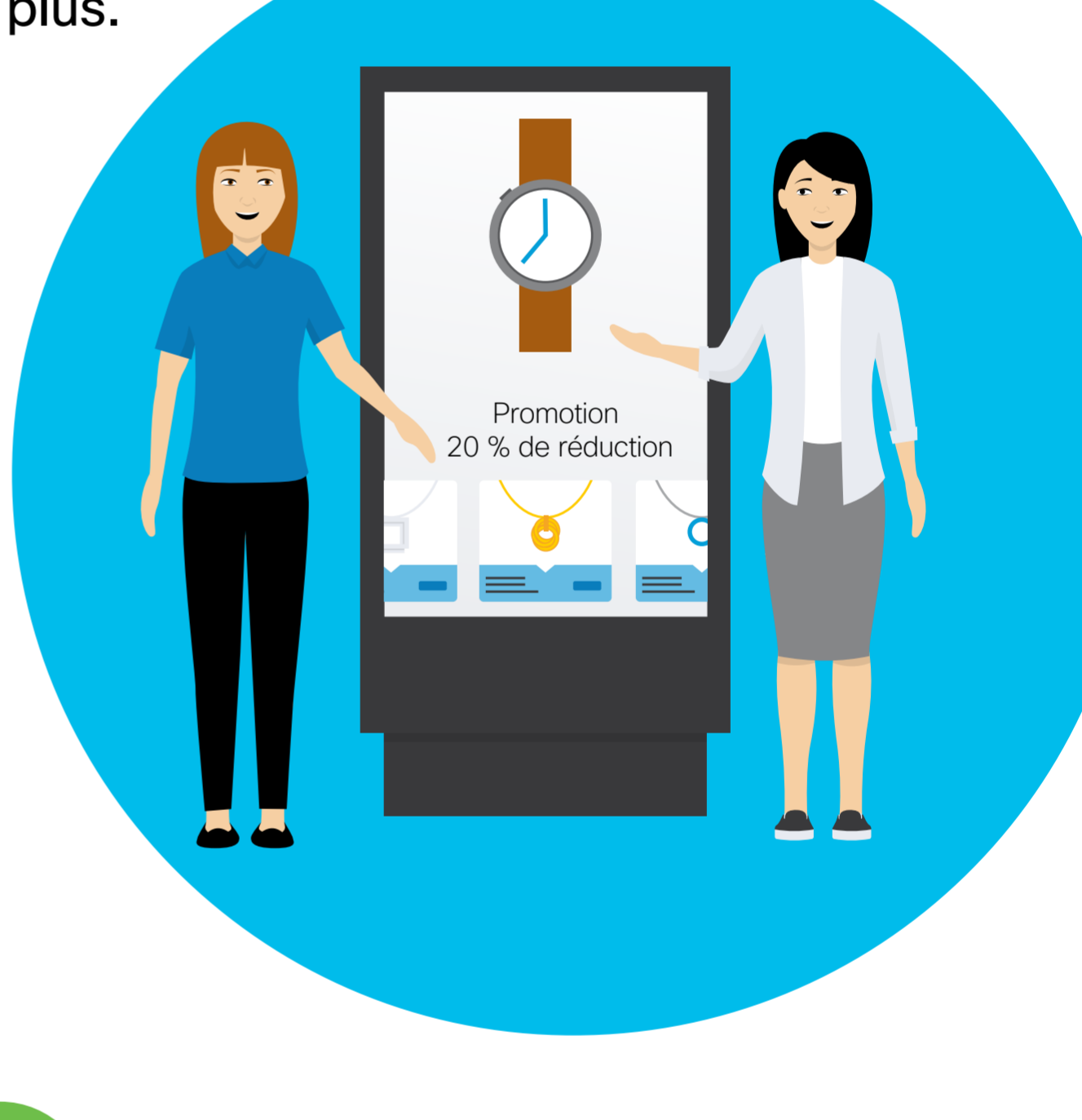
90% des ventes sont réalisées dans les magasins physiques.

Le niveau de connaissance de vos chargés de clientèle sera crucial pour une expérience client optimale.

Cisco Experience Solutions

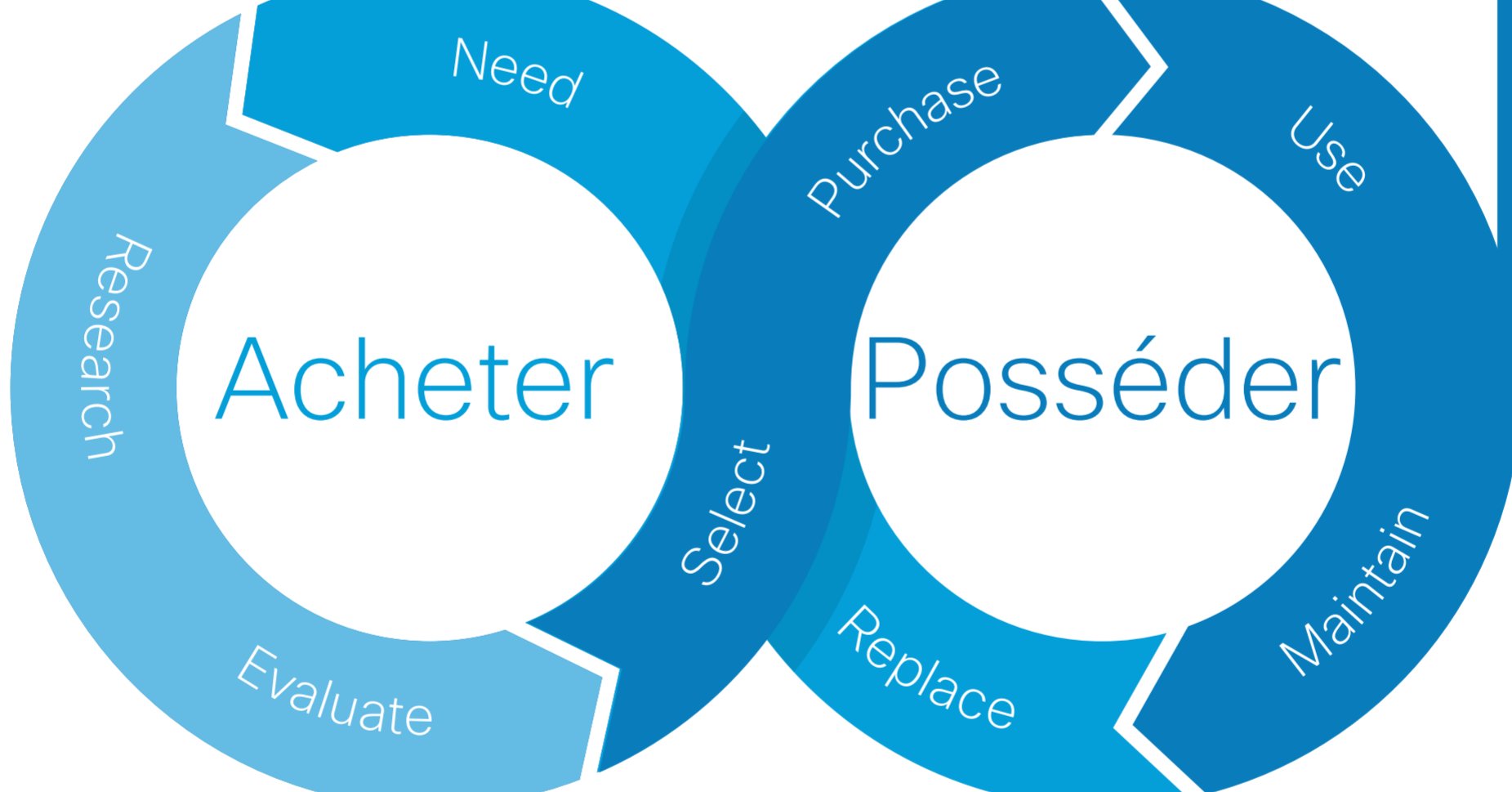
Cisco Virtual Expertise - une expérience d'assistance riche : où que le client soit, à n'importe quel moment, sur n'importe quel support, avec un historique de ses actions précédentes.

Cisco Connected Analytics - solutions analytiques pour gérer la sécurité, le magasin, la lumière, l'équipe, etc

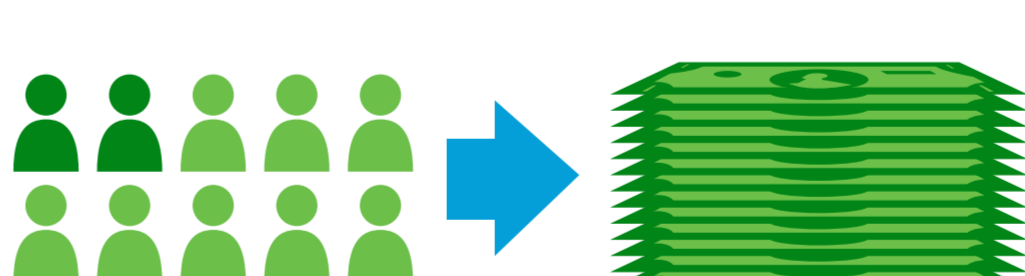
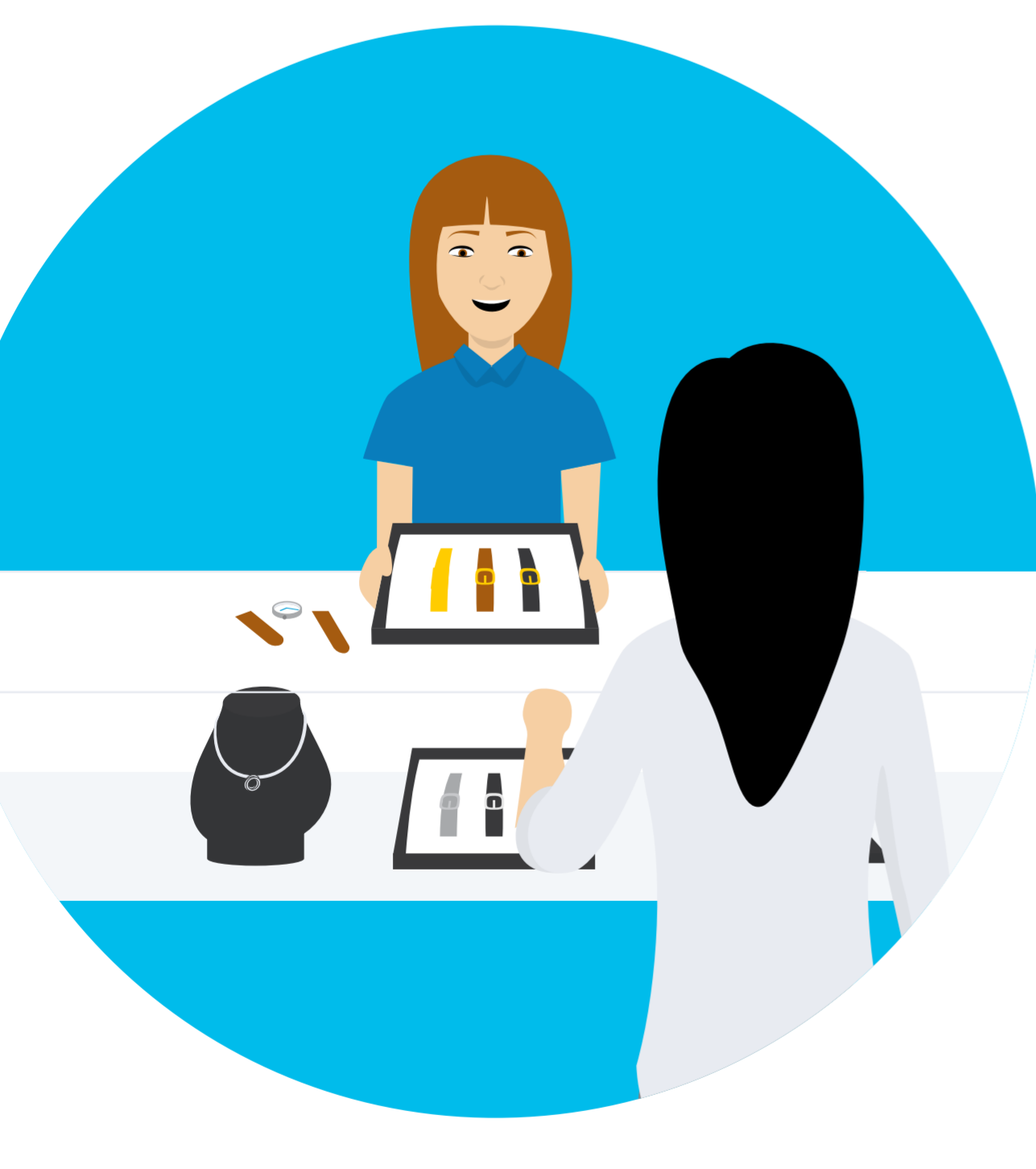


5

La fidélité client après achat



Une expérience de qualité favorise la fidélité tout au long du cycle de vie client



20% des clients génèrent 80% du revenu récurrent

Les champions de l'expérience client ont 10% plus de clients fidèles que la moyenne de leur marché.

Cisco Experience Solutions

Cisco Virtual Expertise - une expérience d'assistance riche : où que le client soit, à n'importe quel moment, sur n'importe quel support, avec un historique de ses actions précédentes.

Cisco Integrated Contact Center - une authentification rapide et un routage efficace auprès du bon agent d'assistance.

Les analytics et remontées d'informations sont clés pour valoriser la durée de vie du client



Les métriques permettent aux agents d'identifier les clients fidèles et leur proposer une expérience personnalisée.



Nous pouvons vous aider à proposer une expérience client à chaque étape.

En savoir plus sur nos solutions pour le Retail : cisco.fr/retail

