

Une expérience digitale améliorée

L'expérience client dans le retail avec Cisco



Bénéfices

- Identifiez et engagez vos clients
- Obtenez plus de visibilité sur le comportement de vos clients et sur leurs déplacements en magasin
- Fournissez en temps réel à vos clients des informations contextuelles ciblées
- Personnalisez les expériences pour multiplier les ventes, et améliorer la fidélité et la satisfaction de vos clients
- Fournissez à vos clients le support d'experts quand ils en ont besoin

Comprendre le consommateur « connecté »

Les consommateurs « connectés » s'attendent à ce qu'on leur propose de nouveaux services et des expériences d'achat plus interactives et personnalisées. Toutefois, rares sont les retailers qui leur apportent satisfaction. Plus de deux tiers des clients achèteraient davantage en magasin s'ils disposaient d'outils innovants, plus mobiles et digitaux¹, et 86 % seraient prêts à payer plus cher pour profiter d'une meilleure expérience.²

Le parcours d'achat d'aujourd'hui compte plusieurs étapes qui peuvent être enregistrées, numérisées et converties en données. L'interaction avec chacun de vos visiteurs, leurs nombres de pas, leurs parcours, leurs zones d'intérêts laissent des traces que vous pouvez récupérer en temps réel mais également dans votre historique. Ces données constituent une source de nouvelles opportunités qui vous permettront d'améliorer votre business. De la collecte de données, on passe à une approche visant à en extraire des informations clés exploitables qui peuvent vous démarquer et vous assurer un avantage concurrentiel, tout en offrant une meilleure expérience d'achat à vos clients. Pour saisir cette opportunité, les retailers doivent développer et affiner un ensemble de fonctionnalités qui favorisent une expérience digitale sur tous les canaux.

¹ InReality

² Harris Interactive/Rightnow

Engager le client de manière dynamique

Une fois que vous aurez identifié le besoin de vos clients, vous serez en mesure de proposer des expériences contextualisées directement sur le mobile de vos visiteurs et même d'agir sur l'affichage dynamique de votre magasin. Vous pouvez ainsi nouer des relations plus solides, mettre en œuvre de nouveaux services et augmenter votre chiffre d'affaires.

Par exemple, l'application de votre magasin identifie votre client dès son arrivée. Les analyses sont reliées à votre système de fidélité et vous permettent d'envoyer du contenu personnalisé sur le mobile du client ou directement sur les panneaux d'affichage dynamiques du magasin en fonction de ses préférences ou de ses déplacements. Le client peut même contacter des experts virtuels.

Prévoir et personnaliser les expériences

En comprenant vos clients, vous êtes en mesure de leur offrir des expériences pertinentes qui leur permettent de faire leurs achats comme ils l'entendent. Grâce au Wi-Fi sécurisé, aux données de l'application du magasin et aux analyses des données collectées en ligne et sur les réseaux sociaux, vous pouvez personnaliser le parcours d'achat en fonction des préférences de chacun. Vous pouvez désormais proposer l'aide d'experts : en direct ou en virtuel, des offres ciblées et des expériences personnalisées.

Obtenir un profil complet de chaque client

Pour cela, vous avez besoin d'informations centralisées et complètes sur chaque client, prenant en compte tous ses points de contact, et être en mesure de transformer ces informations en actions adaptées à ses préférences. En collectant des informations à partir des applications mobiles, des systèmes de gestion de la relation client (CRM), des programmes de fidélité, des kiosques et des réseaux sociaux, vous bénéficiez d'une visibilité totale sur votre client et pouvez lui offrir une expérience vraiment personnalisée.

Pour cela, nous pouvons vous aider à définir et à mettre en place une stratégie adaptée aux objectifs et aux projets de votre entreprise.

« La mobilité révolutionne les modes d'achat. Les clients veulent voir des produits qui correspondent à leurs préférences, obtenir des informations pertinentes à la minute et interagir avec chaque enseigne instantanément. »

– Blandine Charveriat Louis

Responsable marketing, Altarea Cogedim

Améliorez l'expérience de vos clients dès aujourd'hui

Laissez-nous vous aider à définir et à mettre en œuvre une nouvelle stratégie en termes d'expérience digitale avec une approche centrée sur vos clients qui vous permettra de profiter d'une nouvelle source de données sur vos visiteurs, de développer de nouveaux outils innovants et de repenser *in fine* votre expérience client.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur la page dédiée à [l'expérience client Cisco pour le retail](#).