



Pourquoi investir dans Commerce Cloud Store en vaut la peine

Parmi les affirmations suivantes, certaines s'appliquent-elles à la gestion des opérations de vos magasins ?

- Notre solution de gestion des opérations et des points de vente est lourde, chère et nécessite beaucoup de maintenance.
- Il est difficile d'intégrer nos ressources physiques et digitales.
- Les vendeurs n'ont pas accès aux informations ou à l'historique des achats des clients pour mieux les accompagner et proposer des ventes croisées ou des montées en gamme.
- Il est difficile de bénéficier d'une visibilité fiable sur les stocks à tout moment.
- Les vendeurs sont coincés derrière leur comptoir et ratent des opportunités de vente en direct.
- Nos systèmes sont exposés aux cybermenaces.

Même les marques les mieux établies doivent s'adapter pour répondre aux attentes du consommateur d'aujourd'hui. Une solution de pointe pour la gestion des opérations en point de vente et en magasin est donc stratégique pour réussir. En tant que directeur financier, vous savez que bâtir un système et en assurer la maintenance nécessitent parfois des investissements en amont élevés. Les centres de données physiques autonomes qui ne prennent en charge que quelques magasins peuvent coûter jusqu'à 25 millions de dollars par an¹. Commerce Cloud Store résout ces difficultés en proposant une maintenance, des mises à niveau simples et une protection contre les cyberattaques et les pirates informatiques.

Les consommateurs qui achètent ou réservent des produits en ligne, qu'ils récupèrent ensuite en magasin, dépensent **20 à 40 % de plus dans d'autres articles** une fois sur place².



Réduire les coûts d'installation et de maintenance

Commerce Cloud Store, solution de gestion des opérations en point de vente et en magasin, permet d'éliminer pratiquement tous les investissements importants en amont, les opérations de maintenance régulières et coûteuses et les technologies rapidement obsolètes, grâce à des applications dédiées. Non seulement tous les aspects de Commerce Cloud Store sont complètement intégrés dès le départ, mais une maintenance continue est également assurée par le personnel de Salesforce. Votre système reste pleinement opérationnel, avec peu d'intervention de la part de vos employés, voire aucune.

Booster les ventes en proposant des produits aux conditions du client

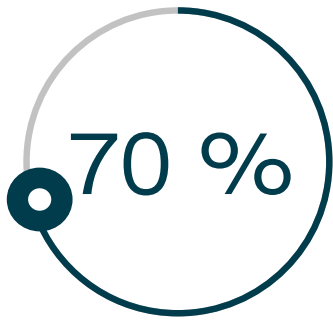
Les données des clients, les stocks en magasin et les systèmes en ligne de gestion des entrepôts et des livraisons interagissent pour créer une expérience d'achat simple sur l'ensemble des canaux. Avec Commerce Cloud Store, vos produits sont livrés en respectant le moment, le lieu et les modalités exigés par le client : il peut acheter et retourner des articles partout, acheter en ligne et retirer en magasin et, à l'inverse, acheter en magasin des articles proposés en ligne.

Donner aux vendeurs les moyens de vendre davantage

Lors de l'expérience d'achat en magasin, la plupart des enseignes n'identifient pas du tout leurs clients ou les identifient lors du passage en caisse, lorsqu'il est trop tard pour influencer leurs achats. Grâce aux recommandations de produit pilotées par Commerce Cloud Einstein, Commerce Cloud analyse les préférences des clients en fonction de chaque interaction en ligne et en magasin, et fournit des recommandations personnalisées pour une expérience client unique. Les vendeurs équipés d'appareils mobiles peuvent venir au contact des clients, consulter leurs données et leur recommander des ventes croisées et des montées en gamme personnalisées. En outre, les vendeurs ont accès à des tableaux de bord en temps réel qui les motivent à vendre davantage en comparant leurs performances aux indicateurs clés.

Garantir certaines ventes grâce à une visibilité sur les stocks en temps réel

Avec Commerce Cloud Store, les vendeurs ont accès à toutes les données de l'entreprise et disposent d'une vue unique et complète des stocks via un appareil mobile intuitif. Ils peuvent localiser les produits les plus proches sans s'éloigner du client et même vendre des produits non disponibles en magasin.



Pendant la période de Noël et des fêtes 2016, près de **70 % des clients qui ont acheté en ligne/ récupéré leurs achats en magasin ont acheté des articles supplémentaires** lors de leur passage en boutique³.

Conclure des ventes partout

Il arrive parfois qu'en raison de longues files d'attente et de la pénurie de produits en stock, un client quitte le magasin sans rien avoir acheté. Avec la solution de gestion des points de vente Commerce Cloud Store, les vendeurs équipés d'appareils mobiles connectés peuvent conclure les ventes dans l'ensemble du magasin et éviter ainsi à leurs clients les files d'attente. Le système prend en charge les portefeuilles mobiles, tels qu'Apple Pay, par l'intermédiaire de partenaires tiers, ainsi que la réalisation de ces transactions aussi bien dans les points de vente mobiles que traditionnels.

Protéger les systèmes contre les cybermenaces

Le coût total d'un piratage de données classique dépasse aujourd'hui les 4 millions de dollars⁴, sans compter la perte de confiance du client et la dégradation de l'image de l'entreprise. En 2015, un distributeur subissait en moyenne huit cyberattaques à l'échelle de l'entreprise, tandis que le coût lié à la perte ou au vol d'un enregistrement contenant des informations sensibles et confidentielles passait de 154 à 158 dollars⁵. Commerce Cloud Store propose des mises à jour régulières automatiques pour assurer la sécurité et la confidentialité sans coût supplémentaire, un avantage décisif dans l'environnement commercial actuel.

Avec Commerce Cloud Store, votre entreprise bénéficie d'une technologie nouvelle génération et d'opportunités commerciales encore inexploitées, sans investissements majeurs ni frais de maintenance continue.

Prêt à passer au cloud ? Contactez-nous aujourd'hui.

¹ Comparaison des coûts d'exploitation d'un centre de données classique et d'un centre de données dans le cloud

² Étude de l'ICSC sur les tendances d'achat pendant les périodes de fêtes de 2016 (2016 International Council of Shopping Centers' Holiday Consumer Purchasing Trends Study, disponible en anglais)

³ Id.

⁴ Étude de Ponemon sur le coût annuel du piratage de données en 2016 (2016 Ponemon Cost of Data Breach Study, disponible en anglais)

⁵ Id.