



Pourquoi investir dans Commerce Cloud Store en vaut la peine

Parmi les affirmations suivantes, certaines s'appliquent-elles à votre solution de gestion des opérations et des points de vente en magasin ?

- Chaque magasin fonctionne comme un centre de données autonome, ce qui entraîne des coûts de maintenance élevés et des difficultés de mise à jour.
- Votre système de point de vente est isolé des données des clients, des stocks en magasin et des systèmes en ligne de gestion des entrepôts et des livraisons.
- Votre système n'est pas correctement protégé contre les cybermenaces et la conformité PCI est une préoccupation constante.
- La personnalisation et l'ajout de fonctionnalités supplémentaires sont difficiles.
- Vos vendeurs n'ont pas les compétences nécessaires pour dynamiser les ventes.
- Les vendeurs sont « enchaînés » à la caisse et/ou utilisent plusieurs systèmes de checkout en magasin.

Même les marques les mieux établies doivent se moderniser pour répondre aux attentes du consommateur d'aujourd'hui. C'est pourquoi une solution avancée est essentielle pour une gestion efficace des opérations en point de vente et en magasin. En tant que directeur informatique, vous jouez un rôle de premier plan pour répondre aux besoins métier de votre entreprise, simplifier les opérations et veiller à ce que vos vendeurs en magasin disposent d'outils optimaux. Découvrez en quoi un partenariat avec Salesforce Commerce Cloud peut contribuer à la réussite de vos magasins.

En 2015, un retailer subissait en moyenne **huit cyberattaques à l'échelle de l'entreprise**¹.



En 2015, le coût lié à la perte ou au vol d'un enregistrement contenant des informations sensibles et confidentielles a augmenté de **154 \$ à 158 \$**².

Dire adieu aux centres de données redondants et obsolètes

Avec Commerce Cloud, pas besoin d'investir dans des centres de données et un support technique coûteux. Les équipements lourds, tels que les scanners d'inventaire, les serveurs de back-office et d'entreprise qui reçoivent et envoient des données supplémentaires aux serveurs sur site, sont remplacés par des données en temps réel dans le cloud, fournies avec un minimum de matériel. Des mises à jour sont effectuées simplement et automatiquement en tâche de fond plusieurs fois par an. Ainsi, votre solution ne risque pas de devenir obsolète ou de nécessiter constamment une maintenance coûteuse.

Stocks en temps réel : adopter une solution véritablement omni-canal

Avec Commerce Cloud Store, 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 quel que soit le canal. Salesforce Commerce Cloud offre ainsi une vue complète et unique de l'ensemble de l'entreprise. Il est inutile de procéder à des intégrations, car toutes les données résident sur un seul et même système en temps réel. Grâce à des appareils mobiles, les vendeurs peuvent localiser les produits sans abandonner le client et stimuler ainsi les ventes en proposant la livraison ou le retrait en magasin des produits en rupture de stock. En outre, les clients peuvent 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.

Protéger contre les menaces et préserver la conformité

Pirates et voleurs améliorent sans cesse leurs techniques. Voilà pourquoi Commerce Cloud Store propose des mises à jour régulières pour assurer la sécurité et la confidentialité des clients sans coût supplémentaire, un avantage décisif dans l'environnement commercial actuel. En outre, l'application de point de vente Commerce Cloud Store ne conserve, ne traite, ni ne transmet les données des titulaires de cartes, ce qui lui évite d'avoir à appliquer la norme de sécurisation des données des cartes de paiement (PCIDSS).

Fournir aux équipes une intelligence artificielle permettant de booster les ventes

Commerce Cloud Einstein analyse les données des clients et des produits pour créer des expériences d'achat personnalisées. Les vendeurs peuvent ainsi identifier les clients directement dans le magasin et leur proposer des ventes croisées et des montées en gamme pertinentes qui n'auraient pas été exploitées autrement. La cerise sur le gâteau ? Les recommandations de produits sont intégrées, prêtes à orienter les parcours des clients à l'aide des données provenant des interactions en ligne et en magasin.

Le coût total d'un piratage de données standard dépasse aujourd'hui les **4 millions de dollars³**, sans compter la perte de confiance du client et la dégradation de l'image publique.



Faciliter la personnalisation

La couche API commune/de personnalisation de Commerce Cloud Store offre non seulement la flexibilité et l'agilité permettant de répondre à vos besoins métier actuels, mais également la possibilité de s'adapter rapidement à des évolutions futures encore inconnues. Elle facilite l'intégration de personnalisations prêtes à l'emploi et donne accès à un vaste réseau de partenaires qui vient encore renforcer vos capacités. Les délais d'activation rapides vous permettent de créer de la valeur en quelques jours seulement, sans attendre des semaines. Vous pouvez aussi tirer parti de fonctionnalités propres à une région ou à un magasin, telles que la possibilité de faire un don à un organisme caritatif local au cours d'une transaction sur le point de vente.

En savoir plus sur nos partenaires et compétences en matière de personnalisation.

Utiliser un seul et même système de checkout dans tout le magasin

Commerce Cloud Store prend en charge tous vos processus de checkout en magasin, qu'il s'agisse de points de vente mobiles ou traditionnels, ou d'autres fonctionnalités permettant d'éliminer les files d'attente et de donner aux vendeurs la flexibilité qui va de pair avec un service client exceptionnel. Le système prend en charge les systèmes de paiement mobile sans contact, tels qu'Apple Pay, qui simplifient le processus de checkout. En outre, la solution de checkout intuitive facilite la navigation des vendeurs tandis que le matériel, réduit au minimum, est bien plus simple d'entretien que les systèmes antérieurs.

Commerce Cloud Store est conçu pour gérer les besoins actuels et futurs, des systèmes de point de vente sophistiqués et suffisamment flexibles pour s'adapter à l'évolution des besoins des clients aux solutions de cloud évolutives qui permettent de se passer de centres de données coûteux. Grâce à une vue unifiée des stocks et à des vendeurs équipés d'appareils mobiles connectés, Commerce Cloud simplifie votre activité de retail tout en améliorant l'expérience des clients.

Prêt à passer au cloud ? [Contactez-nous aujourd'hui.](#)

¹ Étude de Ponemon sur le coût annuel du piratage de données en 2016 (2016 Ponemon Cost of Data Breach Study, disponible en anglais)

² Id.

³ Id.