Services pour le commerce de détail

Gestion, amélioration et renforcement de votre parcours de vente au détail numérique

xerox™

Donnez à vos clients un parcours personnalisé et rationalisé pour leur achat.

Avec les Services pour le commerce de détail, vous pouvez améliorer l'affinité et l'engagement envers votre marque.

Mettez vos clients au cœur de votre parcours d'achat. Avec les Services pour le commerce de détail, vous pouvez utiliser les données et l'analytique pour personnaliser chaque moment du client, tout en augmentant la part du panier. Aujourd'hui, plus que jamais, les clients cherchent une expérience d'achat améliorée, aussi bien en magasin qu'en ligne. En présentant nos outils numériques, vous pouvez découvrir d'autres informations de chaque interaction et améliorer encore l'expérience client. Vous pouvez également trouver des moyens d'améliorer la sécurité et de créer une confiance de la marque avec toutes les expériences.

NOUS AVONS CHANGÉ LA FAÇON DONT VOUS POUVEZ VOIR VOS CLIENTS, ET TRANSFORMÉ LA MANIÈRE DONT ILS INTERAGISSENT AVEC VOTRE MARQUE.

Nous avons découvert des moyens clés pour mieux fidéliser vos clients, en particulier avec des supports personnalisés. Grâce à ces outils et à ces connaissances, vous pouvez créer des clients fidèles, des affinités de marque plus élevées et un plus grand intérêt pour vos produits et services. En un mot : transformer vos clients en ambassadeurs.

LES SERVICES POUR LE COMMERCE DE DÉTAIL CONVERTISSENT LE PARCOURS CLIENT EN UNE EXPÉRIENCE DE TRÈS HAUTE QUALITÉ :

ACQUÉRIR

- Fusion des contacts numériques et physiques pour créer une expérience client transparente en magasin
- Gestion de tous les canaux de communication en une seule fois pour tirer le meilleur parti de vos campagnes de marketing.

ENGAGER

- Former les vendeurs à utiliser en magasin des ressources pour exploiter des éclairages pertinents et rapides sur les clients
- Collecter des informations sur les consommateurs grâce à la création de comptes individuels et des programmes de fidélité

SERVIR

- Automatiser les tâches, notamment la formation, l'intégration et la gestion des courriels, afin d'améliorer l'efficacité
- Accélérer les workflows tels que la gestion des stocks
- Exploiter les données pour améliorer la confidentialité des clients et améliorer les processus métier

SE DÉVELOPPER

- Mettre en miroir des campagnes en ligne pour mieux valoriser les budgets et les dépenses.
- Anticiper les besoins des clients avec des offres hyper-personnalisées ciblant leurs intérêts uniques

La collecte et la rationalisation des informations tout au long du parcours d'achat révèlent les besoins de vos clients afin que vous puissiez mieux les servir et leur permettre de s'impliquer activement à chaque étape d'un parcours plus long et plus intentionnel.

83 % des clients veulent que leur expérience d'achat soit personnalisée d'une manière ou d'une autre.

La personnalisation peut augmenter les revenus de la boutique jusqu'à **30 %**.

Les magasins habituels de vente au détail utilisant des technologies d'automatisation existantes peuvent fonctionner avec **65 %** d'heures en moins au maximum.

Mckinsey: Mai 2019
« A transformation in store »

Tirez le meilleur parti de chaque interaction client en magasin et en ligne.

Chaque expérience client est une opportunité d'en savoir plus. C'est pourquoi les Services pour le commerce de détail planifient la synchronisation de l'expérience client en ligne et en magasin avec des innovations et une conception intelligente. Les capteurs d'affichage, l'analyse de tableaux de bord et la technologie XMPie® peuvent fournir une connaissance client qui conduit à la fidélité à la marque. Dans le même temps, vous pouvez réduire les coûts, personnaliser les expériences en ligne et intégrer les points de contact physiques dans la dimension numérique.

SE RENDRE « PHYGITAL »

Fusionnez les expériences du magasin et du numérique pour en savoir plus, plus rapidement. Nos services incluent la collecte de devis personnalisés et l'assistance marketing par un conseiller. Nous facilitons également l'utilisation de codes QR sur les emballages, les points d'interaction numérique sur des écrans physiques et même les applications intégrées et l'AR. L'intégration de votre produit physique dans le monde numérique et la mise en magasin de votre numérique peuvent vous permettre d'obtenir des résultats époustouflants.

INTELLIGENT PAR CONCEPTION

La solution d'affichage intelligent de Xerox® vous apporte la meilleure partie de l'analytique IOT et des données. Voici comment nous créons un tableau de bord interactif et un important volume d'éclairages rapides et pilotés par les données pour comprendre l'efficacité et l'effectivité de la campagne. Avec cette technologie, la réflexion du client joue un rôle clé dans votre campagne et de votre parcours.

ENCORE, ENCORE ET ENCORE

Avec les services de campagne à la demande de Xerox®, vous pouvez créer des campagnes marketing personnalisées et reproductibles. Pour ce faire, nous utilisons des communications multicanaux clé en main, avec une personnalisation pilotée par les données et un fournisseur unique pour réussir des campagnes de bout en bout. À partir de là, nous pouvons surveiller les performances à l'aide d'analyses et continuer à apprendre et à progresser.

ÉTUDE DE CAS

Un distributeur nous a demandé de transformer ses magasins en centres de cadeaux pour stimuler les ventes, booster le moral du personnel et accélérer la rotation des produits.

Nous avons créé des matériaux exceptionnels avec des feuilles Mirri et un décor 3D pour stimuler l'intérêt, mettre les produits en valeur. En outre, nous avons créé des emballages spécialisés pour faciliter le processus et aider les employés. Résultat :

- 12 % d'augmentation du trafic clients
- 24 % d'augmentation des commentaires favorables des clients par rapport à la concurrence
- Une campagne primée Gold POPAI

Préparez-vous à dépenser moins pour aider les employés à mieux engager les clients.

Les réalisations marketing en magasin constituent une approche riche et impactante. Nous les utilisons pour créer une marque d'entreprise cohérente et pour mieux exploiter l'intelligence des données collectées à chaque expérience client. Cette approche réduit considérablement les coûts annuels.

POINT DE VENTE INTELLIGENT (POS)

Que votre vente au détail ne soit pas numérique ne signifie pas que les résultats ne peuvent pas l'être. Notre assistance vous apporte aussi des kits POS compatibles avec vos directives. Par conséquent, nos résultats génèrent des informations marketing personnalisées multicanaux. Tandis que nous gérons la conception de POS, l'approvisionnement, la production d'impression et le contrôle de la qualité, vous recevrez des informations vitales sur les campagnes grâce à un processus complet et de bout en bout.

CAPACITÉS DE PROFILAGE

Les Xerox ® Hub & Print Services incluent des capacités de profilage pour magasin qui vous fournissent des matériaux conformes à la marque, avec efficacité et rapidité. Nous créons également des commandes d'impression pour plusieurs fournisseurs et des bordereaux d'expédition pour chaque magasin. Les résultats incluent le retour sur investissement, les mesures de la campagne et des coûts réduits.

OPTIMISATION DU REMPLISSAGE

Optimisez votre remplissage de rayon à l'aide de votre moteur de composition de données. Nous pouvons fournir des étiquettes promotionnelles hebdomadaires qui suivent le parcours client dans le magasin, ainsi qu'une analyse détaillée des coûts basée sur votre situation actuelle. En retour, vos coûts seront réduits par la diminution du personnel en magasin, des éclairages financiers sur la budgétisation et le retour sur investissement, ainsi que des informations importantes pour améliorer vos campagnes.

UN BON CLIENT EST DIFFICILE À TROUVER

Avec la technologie XMPie®, nous pouvons vous fournir un programme de fidélité dont les avantages seront aussi évidents pour vous que pour vos clients. L'automatisation avancée peut mettre en évidence les points de contact clés. Vous bénéficiez alors de l'augmentation des clients réguliers, une vision plus claire de votre clientèle, une meilleure visibilité des flux de travail et plus encore, tout cela dans le respect de votre marque.

ÉTUDE DE CAS

Un important distributeur avait besoin de services d'impression marketing pour 500 magasins de nouvelles technologies. Et ils avaient besoin d'une solution simple, pour renforcer leur réflexion stratégique.

Après avoir examiné en profondeur leurs opérations marketing, nous avons intégré leur flux de travail, depuis la stratégie jusqu'à l'exécution, amélioré leur expérience client en renforçant l'engagement des employés. Résultat :

- 250 000 articles POS livrés par semaine en moyenne
- 25 % de réduction du cycle de mise sur le marché, de la conception graphique au magasin
- 12 % d'économies réalisées sur plus de 40 nouvelles initiatives
- Une relation continue pendant plus de 15 ans

L'extérieur au premier plan, depuis l'intérieur.

Permettez-nous de vous aider à obtenir des résultats époustouflants en transformant les activités du back-office. Au fur et à mesure que nous vous aidons à automatiser votre système, des processus papier aux services de comptabilité fournisseurs, vous constaterez que l'efficacité et la précision accrues peuvent faire décoller votre productivité.

TOUS À BORD

Notre méthode de simplification de votre processus interne consiste à automatiser vos travaux routiniers qui deviennent une opération rationalisée. Il s'agit notamment d'automatiser une grande partie de votre service RH afin de réduire les coûts tout en intégrant, en formant et en mettant à jour les connaissances de vos employés. Nous allons également numériser votre messagerie et vos comptes clients afin qu'ils fonctionnent automatiquement.

ACCÉLÉREZ !

Pour véritablement transformer votre processus interne, nous vous montrons comment accélérer les résultats sur la chaîne d'approvisionnement. La numérisation de votre flux papier et la connexion avec des systèmes de gestion d'inventaire peut révéler diverses possibilités pour réduire les coûts. Grâce à la plateforme Xerox® Common, vous pouvez commander des documents de marque lorsque vous en avez besoin, en réduisant les stocks en interne et les frais d'exécution, tout en bénéficiant d'un suivi documentaire rigoureux et précis de tous les entrants et sortants.

ÉTUDE DE CAS

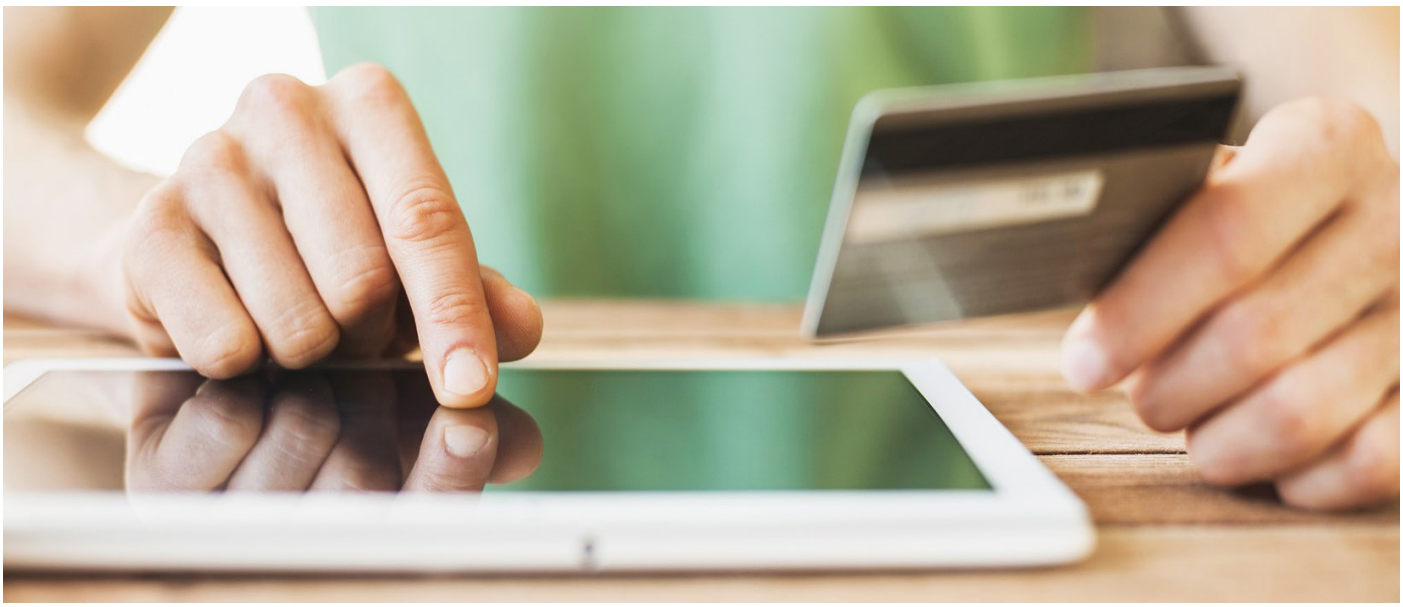
Un fabricant mondial d'équipements ménagers avait besoin d'améliorer la cohérence et la conformité aux réglementations de l'Union européenne tout en réduisant le volume des documents imprimés.

Pour répondre à ce besoin, nous avons conçu une nouvelle suite documentaire et un modèle simple pour les PME, tout en optimisant la réutilisation de leur stratégie de contenu, avec la mise en œuvre d'une gestion terminologique et un langage rationalisé. Résultat :

- Réduction de 30 % du nombre de pages
- Réduction de 15 % du nombre de mots
- Conformité totale aux réglementations de l'Union européenne

Bénéficier des avantages réels du numérique, à chaque fois.

Nous pouvons vous aider à collecter des données en temps réel, avec des outils numériques intégrés à la dimension physique de vos opérations de détail Cela inclut des campagnes de communication, des points de vente et l'emballage, en tirant parti de toute l'expérience client.



TROUVEZ CE QUI FONCTIONNE

Avec une analyse cohérente des campagnes du point de vue de vos opérations, vous aurez la certitude que les efforts financiers pour réaliser vos campagnes ont porté leurs fruits. Les points de contact que nous atteignons attirent des clients bien plus défini, grâce aux ressources que vous allouez. Le tableau de bord que nous vous fournissons vous donne accès à des données collectées, structurées et organisées en temps réel, sur un même écran tactile. Et pour quels résultats ? Un budget réduit qui améliore votre efficacité.

GARDEZ À L'ESPRIT

Votre présence continue dans l'esprit des clients est pour vous le meilleur des avantages. Par conséquent, nous nous concentrons sur des méthodes qui anticipent les besoins des clients et les maintiennent constamment engagés. Comme nous hyper-personnalisons les offres et fournissons du contenu utile et divertissant, nous pouvons produire à maintes reprises l'interaction appropriée, au bon moment.

ÉTUDE DE CAS

Une Banque européenne de détail avait besoin de notre aide numérique pour transformer l'expérience client en succursale.

Nous avons créé, installé et entièrement géré les promotions et la signalétique numériques interactives des clients. Résultats :

- Feedback positif du client
- 30 % des interactions avec des contenus sont assurées par des écrans tactiles
- Mise à jour des contenus à tout moment de la journée

L'écosystème Xerox : Connecter, Communiquer, Transformer

Nous adoptons une approche holistique pour améliorer l'expérience client à chaque étape du parcours d'achat. Notre écosystème technologique est fondé sur quatre fonctions centrales pour fournir un lieu de travail sécurisé, connecté, réactif et évolutif, toujours optimisées par notre infrastructure sécurisée dans le cloud.

Xerox® Managed Print Services

Nous utilisons des logiciels et des technologies complètes de sécurité, analytiques, de numérisation et dans le cloud pour offrir une expérience de travail plus transparente sur les plateformes papier et numérique.

Xerox® Capture & Content Services

Les Services Xerox® de capture et de contenu gèrent automatiquement les données multicanaux pour alimenter les processus aval, facilitant la capture, la numérisation, l'archivage et l'accès aux documents papiers et numériques avec facilité et rapidité.

Xerox® Accounts Payable Services

Améliorer votre gestion des comptes fournisseurs et débiteurs Les Services Xerox® des Comptes fournisseurs (Xerox® Accounts Payable Services) réunissent diverses fonctionnalités sur mesure pour simplifier les opérations administratives, depuis les traitements automatisés à la gestion informatisée des factures électroniques.

Xerox® Digital Hub & Cloud Print Services

Les Services Xerox® d'impression cloud et Hub numériques permettent de concevoir, produire et livrer rapidement et à moindre coût un éventail de supports numériques et imprimés à la demande via une boutique en ligne.

Services Xerox® pour la création de campagnes à la demande

Les Services Xerox® de création de campagnes à la demande (Xerox® Campaigns on Demand Services) facilitent la création, la gestion et le déploiement de campagnes avec des résultats prouvés.

Assurer la réussite à long terme.

Continuez de progresser avec 4 phases de découverte, d'analyse et de cartographie avec l'aide de Xerox. En collaboration avec vos équipes, nous identifions les clés d'une réussite constante dans votre entreprise et nous cartographier une route à long terme jalonnée par des objectifs.

APPROCHE XEROX

DÉCOUVERTE

- Définir des objectifs par des sessions Questions-réponses collectives et des entretiens avec notre équipe
- Planifier le processus de création de services pour atteindre les résultats souhaités
- Cartographier les rôles et responsabilités internes, ainsi que le parcours du client

CONCEPTION

- Créer le modèle opérationnel cible
- Trouver des solutions et des services innovants adaptés à vos clients
- Planifier le changement de culture au niveau individuel dans toute l'entreprise

DÉPLOYER

- Exécuter le modèle opérationnel cible
- Mettre en œuvre des programmes d'engagement des employés
- Transition et transformation de votre entreprise depuis l'intérieur

OPTIMISER

- Constater des résultats innovants et vivre des changements importants
- Revisiter les solutions en examinant les mesures appliquées
- Améliorer tous les détails et l'évolutivité pour mieux réussir

Atteignez vos objectifs les plus ambitieux avec nous.

Laissez-nous mettre notre expérience industrielle et notre expertise technologique à votre service pour libérer du temps pour vos collaborateurs, améliorer les résultats cliniques, réduire les coûts et fournir des expériences plus positives.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur **xerox.fr/servicespourcommercedetail**.

©2022 Xerox Corporation. Tous droits réservés. Xerox® est une marque de Xerox Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. XMPie® est une marque de XMPie, Inc. 02/22 WRQ-1281 BR32606