

# L'avenir des opérations en magasin

Le paysage du commerce de détail est en constante évolution. La priorité étant maintenant l'omnicanal, nous avons demandé aux leaders du retail en Europe leur point de vue sur le rôle futur des magasins, les défis auxquels ils seront confrontés au cours des deux prochaines années et le rôle que jouera la technologie.

## Les trois principaux défis de la création des magasins de demain



64% des enseignes considèrent que le plus grand défi sera la **création d'expériences différenciées**.



52% déclarent que **les anciens systèmes** les freinent.



55% veulent créer davantage de **contacts humains**.

## À quoi ressemble le magasin de demain



Les détaillants voient le magasin du futur comme un modèle phigital (**mêlant numérique et physique**), soutenu par la technologie pour offrir une expérience sans à-coups.



« Nous nous attendons à de nombreux changements à venir dans le commerce de détail, mais les technologies numériques stimuleront de plus en plus ce type d'activité. »

**Responsable informatique omnicanal, détaillant alimentaire, Espagne**

Les détaillants prédisent que les magasins seront **des centres immersifs** pour les marques en soutien à l'e-commerce – un endroit où les consommateurs peuvent voir, sentir et essayer des produits pour ensuite commander en ligne.

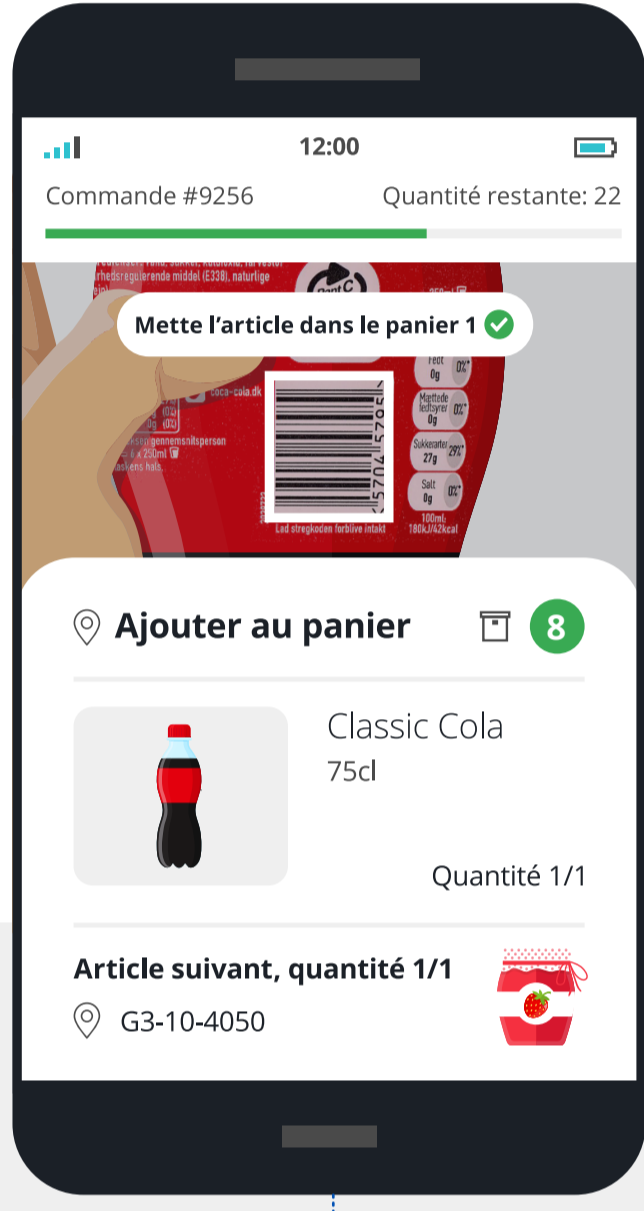
89%

des leaders du retail en Europe déclarent qu'il est important d'établir une connexion numérique en magasin avec les clients.

« Les magasins offriront un espace d'expérience hybride qui connectera physiquement les clients à la marque et les incitera à le faire. »

**Responsable de la conception de commerce de détail, détaillant en électronique, DACH**

## Les plus grands défis technologiques pour créer les magasins du futur



67%

des détaillants considèrent que le plus grand défi sera **l'intégration de nouvelles technologies** aux systèmes existants

48%

s'inquiètent d'une **mauvaise expérience utilisateur**

45%

sont confrontés à un **matériel obsolète**

47%

Près de la moitié des leaders du commerce de détail affirment que sans mise à jour de leur technologie, les détaillants continueront de subir une mauvaise expérience utilisateur entreprises/employés (B2E).

**La réponse est à portée de main. La capture intelligente de données sur des appareils intelligents s'intègre facilement à n'importe quelle infrastructure existante. En outre, elle est à la fois familière et simple à utiliser. Elle permet aux employés du magasin d'effectuer des tâches plus rapidement avec une meilleure expérience utilisateur.**

## Où concentrer les investissements technologiques pour surmonter les défis

### Pour le client

41% des leaders du commerce de détail reconnaissent que n'importe quel investissement technologique doit favoriser une meilleure **expérience client**.



### Pour l'employé du magasin

La technologie en magasin vise à rendre **les tâches de l'employé plus efficaces** afin de pouvoir offrir un meilleur soutien aux clients

## Les 4 principales tâches nécessitant le plus d'assistance technologique d'après les enseignes leaders

57%

La gestion de l'inventaire

53%

La gestion des rayonnages

49%

Le clienteling

36%

La collecte de commandes

## Pourquoi la capture intelligente de données offre une solution abordable

Voici les avantages de l'utilisation de smartphones munis de la technologie de Scandit, selon les enseignes

63%

Peuvent être utilisés pour une variété de tâches (stratégies à un seul appareil)

56%

Accessibilité financière et évolutivité

52%

Plus adaptables et évolutifs

32%

Plus intuitifs pour les employés du magasin

« Les appareils intelligents doivent être portables pour que le personnel puisse les emporter partout. »

**Responsable de l'innovation, détaillant alimentaire, CEE**

Recherche effectuée auprès de:

**111** grandes enseignes européenne **21** pays

Cadres dirigeants et opérationnels dans les domaines de l'informatique, des opérations, des ventes et de l'innovation



Plongez dans les résultats détaillés de l'étude

VOUS VOULEZ EN SAVOIR PLUS?

Scandit Smart Data Capture permet aux appareils intelligents de capturer des données à partir de code-barres, textes et images et de fournir des insights sur tout type de process client.

Worldwide: +41 44 586 4540  
www.scandit.com/contact-us

