

# La connectivité en magasin : un prérequis indispensable pour répondre aux nouvelles attentes clients

L'expérience client en magasin doit être repensée. C'est le résultat d'une enquête menée fin 2019 par Wavestone qui souligne l'importance de s'adapter aux nouvelles tendances de consommation pour rester compétitif face à Internet.

Ce bilan devrait ressortir renforcé par la crise sanitaire. Plus que jamais, le secteur du Retail doit réinventer l'expérience d'achat physique en se dotant de nouvelles solutions innovantes. La connectivité indoor en devient un enjeu clé d'attractivité.

## 1 Des attentes clients qui évoluent en magasins...

> Des achats plus responsables

**37%** ont déjà utilisé une application pour les aider à évaluer la qualité des produits qu'ils souhaitent acheter

> Une expérience plus personnalisée

**60%** apprécieraient recevoir des promotions en lien avec leurs goûts et habitudes d'achat

> Un besoin persistant d'être conseillé par un vendeur en magasin

**33%** privilégient les vendeurs en magasins pour s'informer sur un produit devant les recommandations des proches et les sites Internet



## 2 ...et qui requièrent une connectivité indoor

Afin de répondre aux nouvelles attentes des consommateurs, les magasins doivent déployer de nouvelles solutions innovantes en s'appuyant sur une connectivité indoor.

Elle permettrait entre autre un élargissement des services proposés ainsi qu'une analyse de la data du client pour optimiser son accompagnement.



### Exemples de services innovants à déployer en magasin

#### Services à destination du client

**+** Comparaison des prix en magasin vs marché, téléchargement des bons de réductions...

**+** Accès au portail du magasin (événements, horaires...) et à du contenu

**+** Réalité augmentée et autres technologies pour une expérience revalorisée

**+** Géolocalisation pour un meilleur repérage dans le magasin (plans et itinéraires)

#### Services à destination du retailer

**+** Meilleure connaissance client à travers l'analyse de données collectées

**+** Activation des plans d'actions commerciaux en poussant des offres promotionnelles ciblées, basées sur l'historique du parcours du client

**+** Outils de gestions et d'appui à la vente rendus disponibles et accessibles ATAW

**+** Construction de la heatmap du magasin pour une meilleure gestion des tâches et flux

## 3 La connectivité indoor : un prérequis à ces solutions

Afin d'offrir ces nouveaux services, les magasins doivent disposer d'une connectivité fiable. Or, entourés d'une cage de béton et de métal, les ondes radio 3G/4G y pénètrent difficilement. Il est donc souvent nécessaire de déployer des solutions de connectivité indoor.

Technologie	Icone	Avantages	Inconvénients
Wi-Fi		Réseau sans fil permettant de connecter des équipements fixes et mobiles <b>Solution souple et évolutive</b> <b>Indépendance du réseau mobile</b> <b>Data client exploitable</b>	Sensible aux perturbations électromagnétiques Portée restreinte
Répéteur Hertzien		Antenne de réception sur le toit du bâtiment et diffusion du réseau par antenne émettrice à l'intérieur <b>Intégration facile</b> <b>Déploiement rapide</b>	Solution mono-opérateur Besoin d'une autorisation administrative Data client peu exploitable
DAS		Relaie le signal opérateur au sein des bâtiments via un POI, un câble coaxial ou des antennes <b>Solution multi-opérateurs</b> <b>Zones de grande surface</b> <b>Handover outdoor/indoor</b>	Forte dépendance des opérateurs Data client peu exploitable Coût élevé
Femto -Cell		Boîtier se connectant au réseau Internet fixe afin de propager un réseau mobile en intérieur <b>Installation simple</b> <b>Offre proposée par la plupart des opérateurs télécoms</b>	Solution mono-opérateur Zones restreintes en superficie et en nombre d'utilisateurs Data client peu exploitable

### Solution à venir

5G	Ondes radioélectriques en provenance des relais 5G extérieurs	Débits importants Temps de latence très faible Continuité de connexion outdoor/indoor	Déficits potentiels de couverture intérieure Solution à venir (début de déploiement partiel en 2021) Data client peu exploitable
----	---	---	--

Attention, les services qu'un magasin pourra proposer dépendra de la technologie choisie. Une étude approfondie est nécessaire afin d'associer fonctionnalités désirées et connectivité indoor appropriée.