

**Accélérer la  
transformation  
digitale pour impulser  
des changements  
significatifs chez les  
détaillants**



# Face à l'évolution rapide de la vente au détail, la fidélisation des clients requiert une adaptation permanente.

Il est impératif de créer des expériences exceptionnelles, car la concurrence dans le secteur de la vente au détail est toujours plus féroce. Aujourd'hui, les consommateurs veulent des interactions avec les détaillants qui soient pratiques, personnalisées et cohérentes, qu'elles se déroulent sur un smartphone, en ligne ou en magasin. Ils veulent également que leurs besoins soient satisfaits immédiatement.

Les détaillants savent qu'ils doivent agir plus vite et être plus innovants pour conquérir les clients. Pour réussir, ils doivent mieux gérer les coûts opérationnels et les fluctuations de l'offre et de la demande. Ils doivent trouver un meilleur moyen de minimiser les disruptions de la chaîne d'approvisionnement et d'exploiter les données clients et les technologies de pointe. Ils doivent également protéger les données de leurs clients face à la recrudescence des cyberattaques.

Si la transformation digitale du secteur a commencé depuis un certain temps, les silos opérationnels et les systèmes hérités compliquent les progrès. Pour prospérer à l'avenir, les détaillants doivent investir plus stratégiquement dans la technologie qui leur permet d'évoluer, d'automatiser, d'innover et de gérer rapidement la complexité.

C'est là que ServiceNow entre en scène. La Now Platform® aide les détaillants à :

1. **s'adapter rapidement** à l'évolution des besoins et des attentes des clients ;
2. **créer** des opérations plus connectées et plus efficaces ;
3. **donner plus de moyens** à leurs employés ;
4. **protéger** les données clients.



## Tensions croissantes dans la vente au détail

Les entreprises de vente au détail sont constamment soumises à des pressions antagonistes.



ServiceNow aide à atténuer ces tensions en connectant des informations et des systèmes disjoints, de sorte que le travail puisse être effectué plus efficacement. Les détaillants peuvent ainsi se montrer plus réactifs face aux changements, aux menaces et aux opportunités.

# 1. Adaptez-vous rapidement à l'évolution des besoins et des attentes clients

La praticité règne aujourd'hui en maître dans la vente au détail. De la livraison sans contact à l'expédition le jour même en passant par le click and collect, les consommateurs s'attendent à ce que les détaillants leur permettent d'obtenir facilement ce qu'ils veulent, quand ils le veulent. Toutefois, pour fidéliser les clients, les détaillants doivent approfondir leur connaissance des profils spécifiques des clients afin de créer des expériences d'achat hautement personnalisées.

ServiceNow rassemble au même endroit des informations clients auparavant disparates, pour que les détaillants puissent obtenir des informations plus significatives qui améliorent la prise de décision et leur permettent de répondre plus rapidement aux demandes et préoccupations clients. Notre moteur d'application low code/no-code aide les entreprises à créer rapidement des produits qui exploitent les nouvelles tendances de la vente au détail et les opportunités du marché.



## 2. Créez des opérations plus connectées et plus efficaces

Les disruptions de la chaîne d'approvisionnement sont un véritable casse-tête pour les détaillants, entraînant une perte d'activité et, potentiellement, de clientèle. Même en l'absence de disruptions, la lenteur ou le retard des communications entre les différents intervenants au sujet des expéditions et d'autres aspects logistiques peuvent mener à de graves problèmes avec les clients.

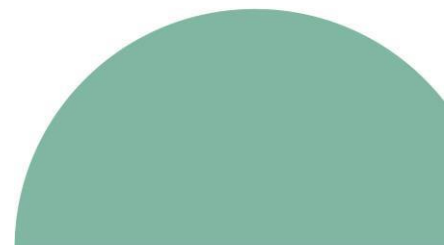
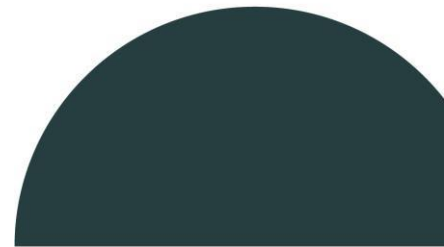
ServiceNow améliore la visibilité sur les problèmes de la chaîne d'approvisionnement en connectant des systèmes disparates et des silos d'informations sur une seule plateforme. Grâce aux workflows digitaux, nous rationalisons et automatisons les processus de la chaîne d'approvisionnement pour les accélérer.

## 3. Donnez plus de moyens à vos employés

Les fluctuations de personnel rendent la formation et l'embauche de nouvelles personnes difficiles et coûteuses. Répondre aux besoins RH de tous les employés peut être fastidieux pour l'équipe RH et constituer une perte d'attention pour le personnel en contact avec les clients. ServiceNow fournit aux employés un portail en libre-service pour trouver les réponses aux questions les plus fréquemment posées et accélérer l'embauche de nouveaux employés, afin que tout le monde soit rapidement opérationnel.

## 4. Protégez les données clients

Compte tenu du grand nombre de points d'accès aux données clients, la vente au détail est depuis longtemps un terrain propice aux violations de données. ServiceNow aide les détaillants à remédier rapidement aux vulnérabilités et aux incidents de sécurité, grâce à une plateforme unique qui offre une vue en temps réel des problèmes dans toute l'entreprise et surveille en permanence les risques. Les problèmes de conformité et de sécurité sont gérés plus efficacement grâce à une automatisation transparente des processus clés.







## ServiceNow pour les détaillants

ServiceNow aide les détaillants à renforcer la fidélité à leur marque, à stimuler l'innovation et à minimiser les risques pour obtenir un avantage concurrentiel. Nous donnons vie à votre vision de la transformation digitale, en offrant une expérience utilisateur d'excellence pour des équipes plus efficaces et plus autonomes.

[En savoir plus](#)

**servicenow**

© 2020 ServiceNow, Inc. Tous droits réservés. ServiceNow, le logo ServiceNow, Now, Now Platform et les autres marques de ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms d'entreprises et de produits peuvent être des marques commerciales des entreprises respectives auxquelles elles sont associées.

SN-Retail-Industry-Brief-082020

servicenow.fr