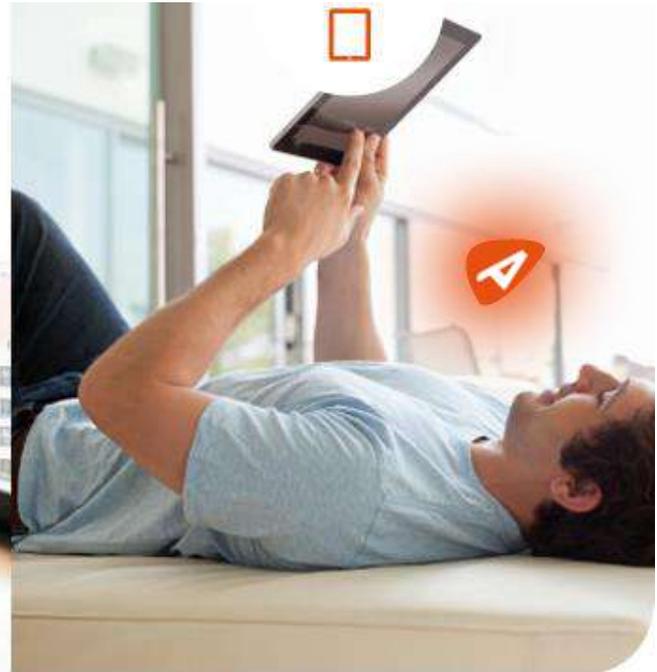


Inédit : les consommateurs parlent du cross canal !

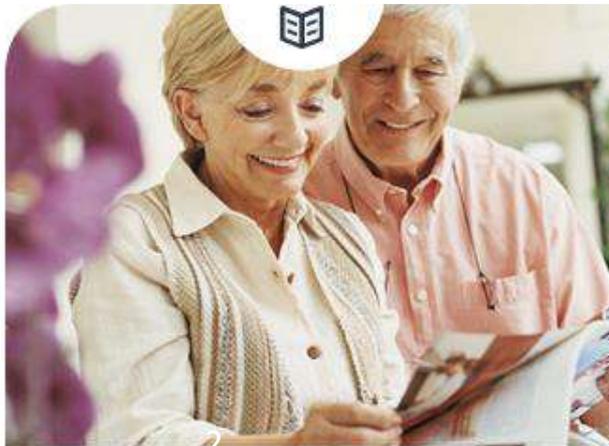
Enseignements tirés du Livre Blanc Cross Canal by Altics



Altics accélère Ventes et Conversion !



Lieux de vente
Digitaux



Lieux de vente
Traditionnels

+48% de devis cross-canal

NOUVELLES
FRONTIÈRES



“

+48% de demandes de devis et +68% de CA dans les agences grâce aux réservations faites via internet

Vanessa Demeyre - Responsable e-Commerce

”

DIAGNOSTIC MULTI CANAL ET RECOMMANDATIONS

- Audit Multicanal (web + catalogue + call center + agences)
- Tests utilisateurs Web et Tablettes
- Recommandations pour accélérer la Conversion e-Commerce

ACCOMPAGNEMENT E-COMMERCE

- Parcours d'achat optimisés en Tests A/B
- Rémunération à la PERFORMANCE



 Rajai
Consultant e-Commerce



Morgan : Fiche produit WEB to STORE



“ Refondre notre tunnel de conversion et concevoir notre nouvelle fiche produit cross canal en 3 semaines, il fallait oser. Altics l’a fait ! ”

Christophe M.
Responsable e-commerce



DIAGNOSTIC ET RECOMMANDATIONS



- Audit e-Merchandising et Webanalytics
- Tests Eye Tracking
- Recommandations e-commerce pour booster la conversion

ACCOMPAGNEMENT



- Refonte du site internet : conception de maquettes ergonomiques et graphiques de la fiche produit et du tunnel d’achat

 Charlotte
Consultante ergonomiste



Offres by Altics



Lancer son activité
e-Commerce



Identifier les
freins à l'achat



Accélérer la
Conversion via TEST AB

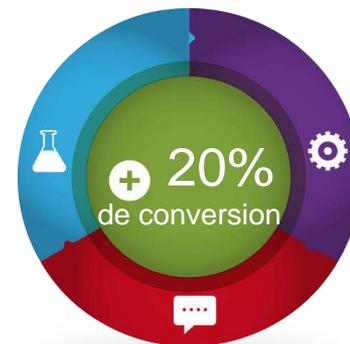


Franchir un cap de
chiffre d'affaires



Réaliser des
Tests consommateurs

Nos références



Agenda

1 – LE CROSS CANAL VECU PAR LES CONSOMMATEURS

- **Définition cross canal**
- Expériences vécus
- Les grains de sables cross canal

2 - PARCOURS D'ACHAT CROSS CANAL IDEAL

- Les incontournables
- Enjeux humains
- Enjeux techniques

3 - QUESTIONS / REPONSES



Définition cross canal

Plusieurs canaux sont utilisés dans le processus d'achat d'un consommateur : essayer en magasin, comparer les prix via Mobile, réserver en ligne et retirer en magasin.



Agenda

1 - LA REALITE DES CONSOMMATEURS

- Définition canal
- **Expérience terrain**
- Les grains de sables cross canal

2 - PARCOURS D'ACHAT CROSS CANAL IDEAL

- Les incontournables
- Enjeux humains
- Enjeux techniques

3 - QUESTIONS / REPONSES



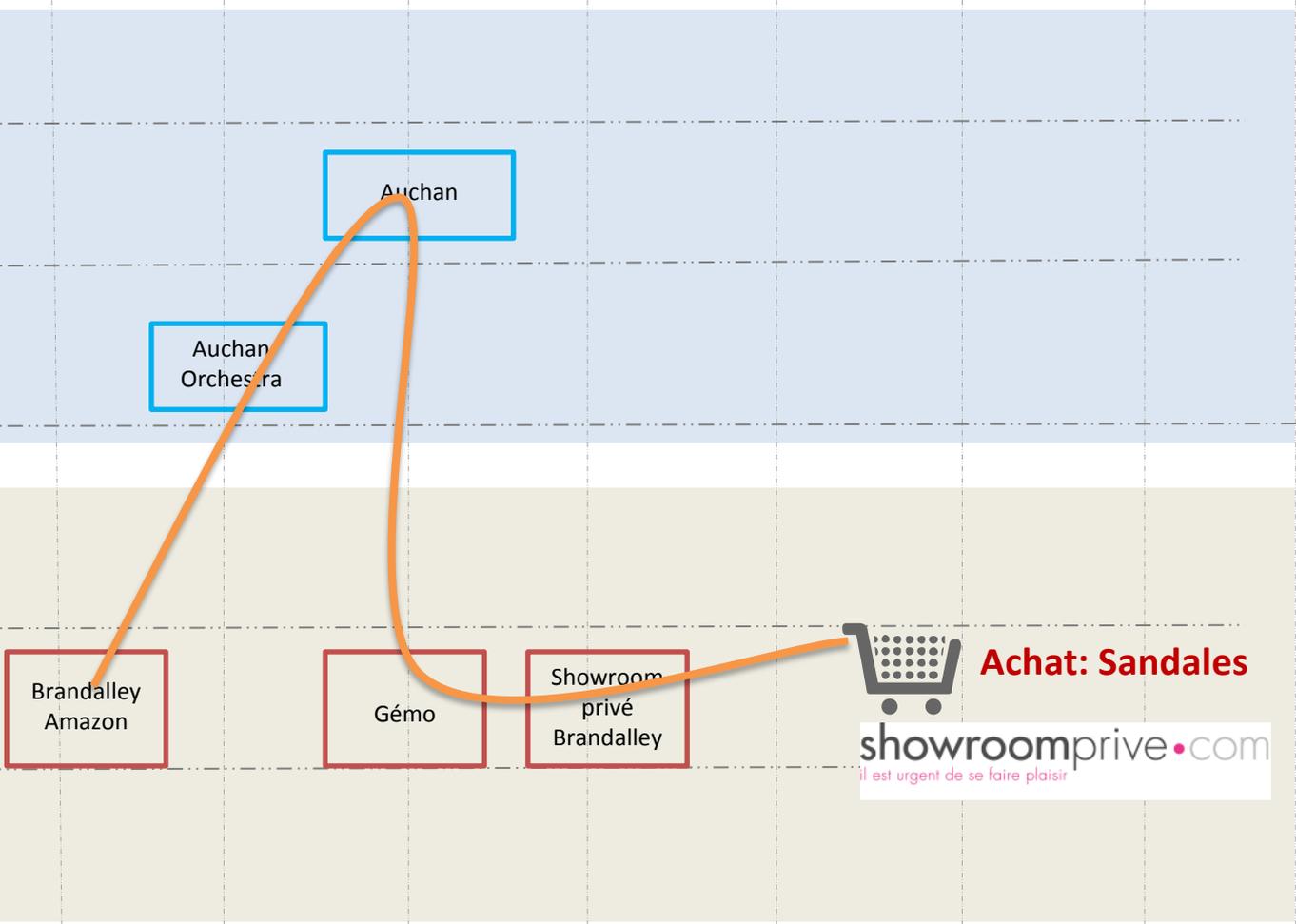
Une semaine avec Rachel

Son parcours

PHYSIQUE



DIGITAL



Achat: Sandales



J1 J2 J3 J4 J5 J6 J7



Rachel veut acheter des sandales



Premier repérage sur internet ...



The screenshot shows a search for 'Sandales' on an e-commerce platform. The main heading is 'Sandales' with a sub-heading 'Flâner ou compromettre, chic ou oublier, découvrez les sandales stars de l'été'. Below this, there are three categories: 'SANDALES PLATÉES', 'SANDALES COMPENDÉES', and 'SANDALES À TAILOR'. A sidebar on the left lists various shoe categories like 'BOTTES ET BOOTS', 'ESCARPINS', etc. The main content area displays several sandal products with prices and brand names like 'L'Atelier des Sandales'. A navigation bar at the top includes 'BrandAlley' and a search bar. A banner at the bottom of the page reads 'SANDALES & NU-PIEDS FEMME'.



Un article repéré mais rupture de stock!

BrandAlley

Je cherche un article, une marque OK

Aide | Mon compte | Mon Panier (0)

Catalogue | Ventes Privées

MARQUES FEMME HOMME ENFANT LINGERIE BEAUTÉ MAISON LE LAB

Accueil > Femme > Chaussures > Sandales/Spartiates > Spartiates - camel Retour

CAFÉ NOIR

Spartiates - camel

39.00 € ~~53.00€~~ Au lieu de 59.00€ (-56%)

Commander	Description	Livraison/Retour
CHOSISSEZ UNE TAILLE Afficher toutes les tailles		
<input type="text" value="37"/> <input type="text" value="39"/> <input type="text" value="40"/> <input type="text" value="41"/>		
QUANTITÉ <input type="text" value="1"/> Plus que 6 produits		
AJOUTER AU PANIER		
Livraison sous 24h 39 points fidélité offerts. En savoir plus		
Ajouter à ma wishlist		
Envoyer à un ami Imprimer la fiche		

> PLUS D'ARTICLES CAFÉ NOIR



* Prix conseillé par le fournisseur en 2013.
Offre valable du 21/06/2014 au 28/09/2014

**STOCK
EPUISÉ**

Rachel se rend en magasin



Le produit n'est pas disponible et l'offre peu attractive



Rachel reçoit une alerte et achète sur monshowroomprivé.com

MonShowroom.com



VERO MODA[®]
ONLY
VILA
pieces
SELECTED
OBJECT
Noisy may
Y.A.S

VENTE EXCEPTIONNELLE

-30% SUR 2 000 NOUVEAUTÉS

PLUS QUE 24H!

BONUS **-10% EN PLUS**
dès 100€ d'achats

Avec le code : **BEST10**

>> JE FONCE

Jusqu'au lundi 22/09 à minuit

Agenda

1 - LA REALITE DES CONSOMMATEURS

- Définition cross canal
- Expérience terrain
- **Quels sont les principaux grains de sable ?**

2 - PARCOURS D'ACHAT CROSS CANAL IDEAL

- Les incontournables
- Enjeux humains
- Enjeux techniques

3 - QUESTIONS / REPONSES

TOP 6 des Grains de sable cross canal

1. **Gestion des stocks distinctes** : pas d'information sur la disponibilité du produit en magasin depuis le site
2. Des **vendeurs** pas au courant de l'offre en ligne et des **offres différentes** entre magasin et web (prix et catalogue produits différents)
3. Un **sentiment de concurrence** entre le site web et le magasin physique
4. **Peu d'accès web** depuis le magasin : pas de wifi, des tablettes mal optimisées
5. Des **systèmes de fidélisation** distincts pour l'achat physique et en ligne
6. Un **CRM** qui ne permet pas de faire le lien entre le magasin et le site en ligne

Agenda

1 - LA REALITE DES CONSOMMATEURS

- Définition cross canal
- Expériences terrain
- Les grains de sables cross canal

2 - PARCOURS D'ACHAT CROSS CANAL IDEAL

- **Les incontournables**
- Enjeux humains
- Enjeux techniques

3 - QUESTIONS / REPONSES

1. Store Locator



Exemple de Louis Vuitton qui permet dès la fiche produit de localiser un magasin susceptible d'avoir la référence en stock.

2. e-reservation



85% des réservations se concrétisent par une visite en magasin.

80% de ces visites en magasin se transforment en achat.

Source La Tribune

3. Click & Collect

G A L E R I E S
Lafayette



Des espaces dédiés au click and collect

- Des cabines d'essayage
- Des corners de vente

Les premiers résultats

- 40% des clients qui achètent en ligne optent pour le click and collect,
- 40% de ces utilisateurs dépensent davantage lors de leur passage en magasin !

Agenda

1 - LA REALITE DES CONSOMMATEURS

- Définition cross canal
- Expériences terrain
- Les grains de sables cross canal

2 - PARCOURS D'ACHAT CROSS CANAL IDEAL

- Les incontournables
- **Enjeux humains**
- Enjeux techniques

3 - QUESTIONS / REPONSES

Formez vos vendeur(euse)s au Cross Canal



Les impliquer

- Incentive chiffre d'affaires
- Donner des accès wifi
- Les sensibiliser au bornes connectées

Scénariser les retraits en magasin

- Systématiquement ouvrir le colis
- Proposer des ventes croisées (promos, articles complémentaires...)

Agenda

1 - LA REALITE DES CONSOMMATEURS

- Définition cross canal
- Expériences terrain
- Les grains de sables cross canal

2 - PARCOURS D'ACHAT CROSS CANAL ZERO IDEAL

- Les incontournables
- Enjeux humains
- **Enjeux techniques**

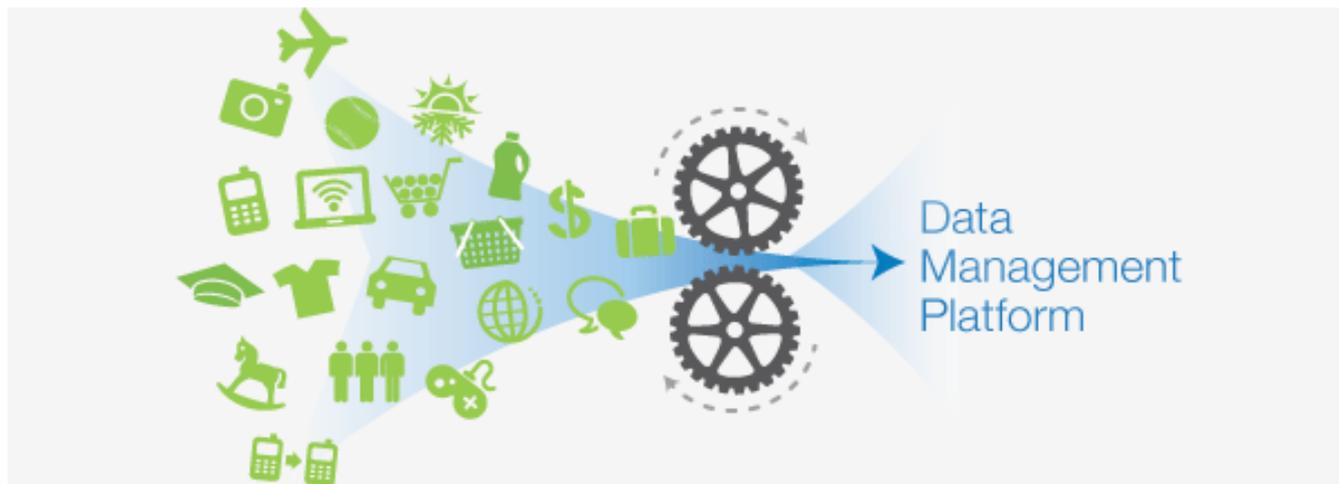
3 - QUESTIONS / REPONSES

1. Centralisez vos source de données

Intègre l'ensemble des sources de **données d'audience**



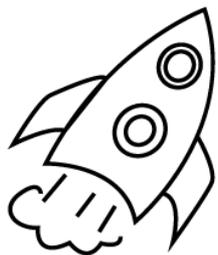
Segmente les données pour des **actions ciblées**



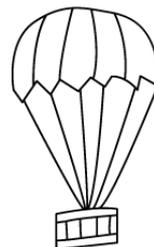
2. Digitalisez vos points de vente



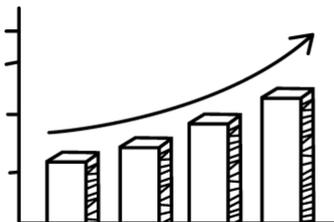
3. Beacon : une nouvelle expérience d'achat



Créer du trafic
Attirer les clients
dans votre boutique



Fidélisation
Gamification et
programme de fidélité



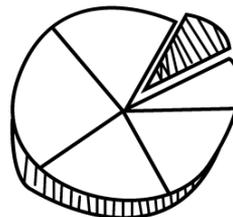
Vendre
Augmenter votre
chiffre d'affaire



Informier et Dialoguer
Informier vos clients pour
un service sur-mesure



Animer
Digitaliser votre
espace physique



Analyser et Optimiser
Analyser vos clients
dans la boutique.

La nouvelle collection est arrivée.



Produit 1
60 €



Produit 2
45 €



Produit 3
200 €



Livre Blanc Cross Canal

A recevoir en exclusivité !



Questions / Réponses



Contact



A votre écoute :

Olivier MARX | Fondateur

T 04 72 76 94 00 | win@altics.fr