

LES RESEAUX D'EXPERIENCE CLIENT DANS LE SECTEUR DE LA DISTRIBUTION :

GÉRER L'ENSEMBLE DU PARCOURS D'ACHAT

Les clients optent toujours pour la meilleure expérience d'achat disponible



Aujourd'hui, les acteurs du secteur de la distribution doivent pouvoir répondre aux attentes immédiates des clients, mais également anticiper leurs besoins. Quel que soit votre domaine d'activité, vous pouvez vous appuyer sur un **réseau d'expérience client (CX)** pour offrir une expérience d'achat mémorable qui fidélisera votre clientèle.

L'approche omnicanal ne suffit plus

Les relations omnicanal permettent aux consommateurs d'interagir avec votre entreprise via des applis, des appareils ou encore avec des personnes.

Mais ce n'est pas suffisant. Pour offrir une expérience complète, vous devez vous appuyer sur un réseau CX.

Tirer parti des API, d'AMPLIFY™ et des réseaux CX

Avec les réseaux CX, les clients sont au cœur d'un écosystème collaboratif composé de partenaires, de fournisseurs, d'employés et de développeurs échangeant des données pour répondre aux besoins des consommateurs tout au long de leur parcours d'achat.

Les réseaux CX reposent sur la plateforme Axway AMPLIFY.

Les API (interfaces de programmation) soutiennent les réseaux d'expérience client.

1 Le client contacte son agent immobilier

- Décide d'acheter une maison
- Transmet ses données personnelles, sa date d'emménagement et sa nouvelle adresse

API

2 L'acheteur contacte une entreprise spécialisée dans l'aménagement intérieur

- L'entreprise fournit des informations en fonction de la nouvelle adresse spécifiée via le réseau CX
- L'entreprise suggère des services d'aménagement, de rénovation et de financement gratuits dans le cadre du réseau CX

API

3 L'acheteur se connecte au réseau CX directement ou via le distributeur

- Réserve des services de déménagement
- Prend rendez-vous pour la rénovation de sa cuisine

Qui priorise l'expérience client ?

Une étude réalisée en mai 2017 et sponsorisée par Axway a révélé des tendances surprenantes chez les distributeurs, les spécialistes de la Supply Chain et les fabricants.



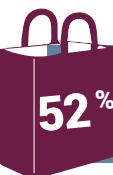
68% Distributeurs et grossistes leaders considérant l'implémentation d'initiatives CX digitales comme primordiale ou très importante



60% Distributeurs et grossistes gérant actuellement ou prévoyant de déployer des réseaux CX



N°1 Chez les distributeurs, l'amélioration de la performance métier globale est le principal indicateur de la réussite de la transition vers les réseaux d'expérience client



52% Leaders de la distribution et de la vente en gros au sein des verticaux de la supply chain citant l'hétérogénéité des intégrations de données et de la gestion des données de référence comme des obstacles majeurs à la vue client unifiée



69% Distributeurs constatant une « meilleure intégration des applications » à l'issue de leurs initiatives digitales

Découvrez comment les réseaux collaboratifs transforment le secteur de la distribution

POUR EN SAVOIR PLUS

axway.com/fr

