



SAMSUNG

&

Inter
Discount

ÉTUDE DE CAS

Plus d'efficacité, plus de service – avec les tablettes Samsung dans les points de vente

Résumé

Avec près de 180 filiales, Interdiscount est le fournisseur d'équipements électroniques numéro un en Suisse. L'entreprise travaille en permanence à de nouvelles solutions pour augmenter son efficacité et la satisfaction de ses clients dans les points de vente (PDV). C'est pourquoi dans le cadre d'un projet lancé en 2021, tous les vendeurs ont été équipés de robustes tablettes Samsung Galaxy, 1200 au total.

Avec les tablettes utilisées dans le PDV, les équipes de vente bénéficient d'un outil innovant qui facilite de nombreuses tâches et simplifie les processus. En effet, là où jusqu'à présent on utilisait jusqu'à quatre appareils différents, tous ont désormais leur propre bureau mobile accroché à la ceinture. Ce poste de travail mobile comprend une adresse électronique personnelle, des outils d'apprentissage en ligne, des applications Office classiques ainsi que des applications de vente spéciales du fournisseur de téléphonie mobile suisse. Avec la connexion au backend avec SAP Fiori, par ex. pour obtenir des informations sur les produits ou sur leur disponibilité, les employés disposent de tout ce qui est important pour eux dans leur activité de vente au quotidien.

Dans les filiales Interdiscount, les tablettes permettent en plus d'améliorer l'expérience client omnicanale. Aller retirer une commande passée en ligne dans une filiale est ainsi beaucoup plus facile. Le client s'adresse tout simplement à un employé muni d'une tablette et reçoit sa marchandise beaucoup plus rapidement qu'auparavant. Les tablettes permettent également d'améliorer la qualité du conseil, car il peut être complété par des vidéos ou d'autres matériaux. Et ce ne sont que quelques avantages.

Interdiscount est plus que satisfait d'avoir opté pour les tablettes Galaxy Tab Active3. De la configuration avec Samsung Knox au sup-

port à distance en passant par le déploiement, tout se passe très bien. Jusqu'à présent, aucun dysfonctionnement n'a été enregistré sur les tablettes 8" particulièrement robustes et compactes. Les employés aussi sont ravis de leur nouvel outil. À l'avenir, le paiement mobile sans argent liquide sera également possible directement sur la tablette.



Avec les tablettes Samsung, nous avons créé un poste de travail mobile efficace pour nos employés sur place. »

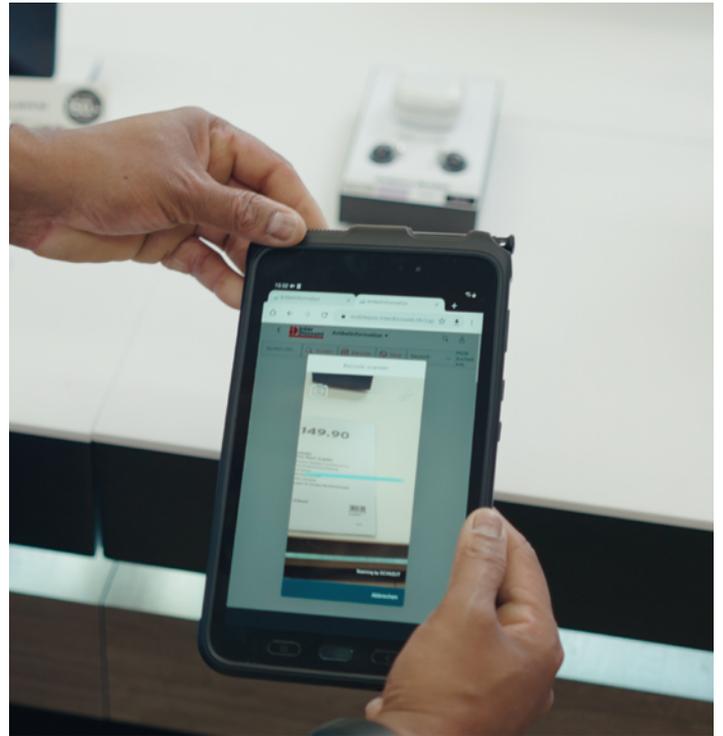
Peter Späni, directeur Achats & Category Management, Interdiscount



Du point de vente à l'expérience achat omnicanale

Avec les tablettes Samsung, Interdiscount réinvente la vente-conseil

Interdiscount, le fournisseur d'équipements électroniques numéro un en Suisse, veut poursuivre sa réussite dans un environnement commercial en pleine mutation. Il a pour cela remis en question des processus existants dans les PDV et recherché des possibilités pour mieux répondre aux exigences accrues des clients en matière de conseil et de vente et augmenter l'efficacité des PDV. Lorsqu'on commande un produit en ligne en cinq clics seulement, on ne souhaite pas attendre longtemps pour le récupérer – ce qui était pourtant parfois le cas en raison des processus quelque peu obsolètes qui nécessitaient un travail administratif assez lourd. Pour offrir aux clients une expérience omnicanale moderne, les employés des filiales Interdiscount ont été équipés en 2021 de 1200 robustes tablettes Galaxy Tab Active3 dans le cadre d'une nouvelle stratégie portant sur la mobilité. Les tablettes servent de poste de travail mobile, disponible partout et pour toutes les tâches : du propre espace de travail à l'interaction avec les clients en passant par divers outils de vente.



Le couteau suisse pour le conseil et la vente

Les tablettes Galaxy Tab Active3 améliorent l'efficacité dans les espaces de vente

Si vous avez déjà travaillé dans la vente, vous connaissez bien le problème. Un magasin pratiquement vide se remplit soudain en quelques minutes, et tous les clients veulent être conseillés et servis en même temps. Tandis qu'un client passe rapidement à la boutique pour retirer un article précommandé, un autre souhaite être conseillé pour conclure un nouveau contrat de téléphonie mobile, et le troisième veut juste jeter un coup d'œil, mais de préférence avec un vendeur à proximité au

cas où. Mais personne ne veut devoir attendre. Il est alors bon d'avoir un Galaxy Tab Active3 accroché à la ceinture. Les employés peuvent ainsi proposer tous les services directement au client sans avoir à utiliser comme auparavant jusqu'à quatre appareils différents sur des postes informatiques fixes, placés à différents endroits de la succursale et où se formaient souvent de longues files d'attente.



Je peux vendre davantage en moins de temps et tout traiter avec le client sur la tablette. »

Sandros Brunner, conseiller de vente, Interdiscount

C'est au quotidien que les tablettes font jouer leurs atouts

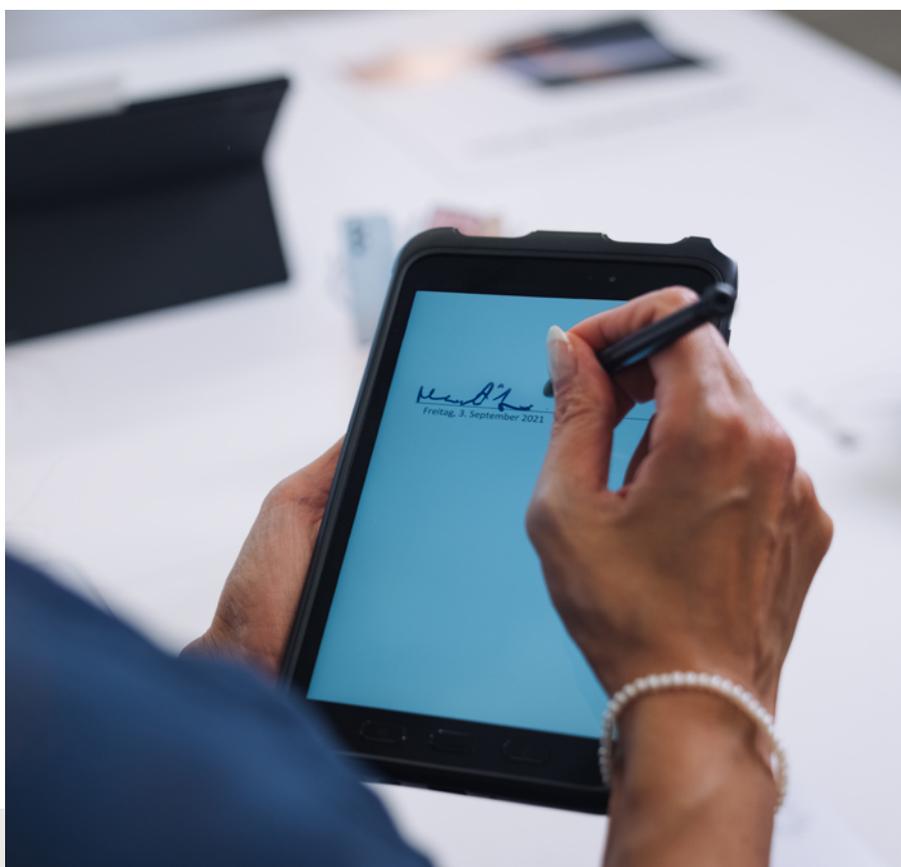
Un conseil à la vente plus efficace

Depuis l'introduction des tablettes Galaxy Tab Active3, les employés peuvent mieux conseiller les clients au PDV, de manière mobile et plus efficace – directement pendant l'entretien de vente, par ex. en utilisant une vidéo. On peut désormais réserver des retraits de commandes effectuées en ligne et conclure des contrats avec des fournisseurs. Si un client doit signer un contrat avec un fournisseur, il peut le faire sur la tablette avec le S Pen et sa pièce d'identité sera scannée à l'aide de l'appareil photo intégré. Si le client souhaite avoir plus d'informations sur un produit, le vendeur scanne tout simplement l'étiquette et toutes les informations s'affichent sur la tablette. En ayant accès au backend depuis l'espace de vente, la disponibilité de la marchandise peut rapidement être vérifiée. De même, les employés n'ont plus à se rendre à un appareil fixe s'ils veulent des informations sur les prestations de

services, les prolongations de garantie, les prises de rendez-vous pour les livraisons ou les installations. Grâce à la longue autonomie des batteries interchangeable, les tablettes Galaxy Tab Active3 s'utilisent de manière productive toute la journée sans interruption. Et la très grande robustesse des appareils a fait ses preuves au quotidien : jusqu'à présent, aucun dysfonctionnement n'a été enregistré. Avec leur propre espace de travail sur les appareils, tous les employés ont en plus accès à leur compte e-mail et à Office 365. Ils peuvent ainsi lire leurs e-mails et y répondre partout sans difficulté. L'apprentissage en ligne interne se fait lui aussi sur les tablettes Galaxy Tab Active 3. Le travail quotidien des employés est ainsi simplifié et les clients apprécient beaucoup cette solution innovante.

« La solution nous fait gagner du temps, augmente l'efficacité sur le point de vente et offre de nouvelles possibilités de conseil à la clientèle. »

Elvis Halilovic, directeur Service commercial / Conception magasin, Interdiscount



Être plus productif en toute sécurité sur le PDV

Protection complète grâce à la plate-forme de sécurité Samsung Knox

Avec les espaces de travail mobiles sur les tablettes Galaxy Tab Active3, les données commerciales confidentielles et sensibles deviennent elles aussi « mobiles ». Pour garantir une sécurité maximale, ces données ainsi que tout l'appareil sont protégés par Samsung Knox. Knox est une plate-forme de sécurité multicouche dans le logiciel et le matériel informatique qui protège automatiquement en arrière-plan et en temps réel contre les programmes malveillants, les piratages ou

d'autres menaces. On peut ainsi travailler de manière productive quel que soit le lieu et le moment sans faire de compromis sur la protection des données. Samsung Knox étant activé dès le démarrage, la charge de travail du service informatique est considérablement allégée. Par ailleurs, tous les employés doivent s'identifier sur leur tablette personnelle par reconnaissance faciale ou empreinte digitale. Cela évite qu'une tablette « égarée » ne représente un risque pour la sécurité.

Déploiement fluide et support simple

Aucun problème de mise en route grâce à Samsung Knox Mobile Enrollment

Le déploiement des appareils s'est effectué sans aucun problème. Grâce à Samsung Knox Mobile Enrollment, toutes les 1200 tablettes ont été facilement installées et connectées avec l'outil interne MDM d'Interdiscount et SAP Fiori. Grâce à l'outil Knox E-Fota, les mises à jour du système d'exploitation des différents appareils peuvent être déployées comme prévu afin d'éviter les difficultés liées aux mises à jour. Et avec la mise en place d'un service de support à distance, tous les problèmes peuvent être résolus à distance.



Du déploiement avec Samsung Knox au support à distance sur les 1200 tablettes, tout se passe sans aucun problème. »

Elvis Halilovic, directeur Service commercial / Conception magasin, Interdiscount



Samsung et Interdiscount

Un partenariat professionnel permet un déploiement et une mise en service fluides

Avec Samsung (fondé en 1969) et Interdiscount (fondé en 1970), ce projet a permis à deux pionniers de la technique de se rencontrer sur un pied d'égalité. Comme le déploiement des 1200 tablettes dans 180 filiales a nécessité des préparatifs et une certaine organisation, le projet a démarré dès 2019. Après une phase de test avec plusieurs appareils,

le choix s'est porté sur les tablettes Galaxy Active3 début 2021. Le service Key and Technical Account Management local de Samsung Suisse a analysé tous les besoins d'Interdiscount pour le déploiement, réparti les travaux, organisé plusieurs réunions pour harmoniser les objectifs et évalué la faisabilité.

Ouvrir de nouvelles voies

La solution tablette innovante pose des jalons pour l'avenir

Interdiscount est très satisfait de son solide partenariat avec Samsung Suisse et de la solution PDV qui en a résulté. Les tablettes ont apporté une nette augmentation de l'efficacité dans les filiales et la possibilité de mobilité au travail est très appréciée par les employés. Les clients aussi sont plus satisfaits, car ils peuvent être servis partout dans l'espace de vente et attendent donc moins longtemps. À l'avenir, Interdiscount souhaite également proposer le paiement mobile sans argent liquide directement sur la tablette.



Points forts technologiques

- 1 200 tablettes Galaxy Tab Active3 de Samsung utilisées quotidiennement
- Solution innovante pour la vente-conseil sur le PDV en format compact 8"
- Le design particulièrement robuste résiste à l'eau, à la poussière et aux chutes
- Longue autonomie grâce à la batterie interchangeable de 7600 mAh
- Appareil photo haute qualité pour le scannage d'étiquettes et de pièces d'identité
- S Pen pour les signatures des clients et l'apprentissage en ligne des employés
- Protection complète des données de l'entreprise grâce à la plate-forme de sécurité Knox
- Déploiement facile grâce à Knox Mobile Enrollment et à la connexion à l'outil interne MDM
- Mises à jour régulières du système d'exploitation avec Knox E-Fota

