

Périmètre

Équiper
l'intégralité
des collaborateurs
de la marque
répartis dans
22 points
de vente.

Solution retenue

800 Samsung
Galaxy A8.

Bénéfices opérationnels

- Amélioration de la relation client
- Meilleure gestion des stocks
- Prise en main immédiate
- Libération de la communication au sein de l'entreprise

ZODIO

LIBÈRE L'EFFICACITÉ DE SES VENDEURS

En déployant 800 Samsung Galaxy A8 dans ses 22 magasins français, l'enseigne de décoration booste sa relation client et simplifie son support technique.

Quelle place pour le vendeur dans un point de vente digital ? Dans un univers connecté et interactif, et face à des clients de mieux en mieux informés, il se transforme peu à peu en un « vendeur augmenté », capable d'apporter une plus-value tangible à ses interlocuteurs,

quelles que soient leurs attentes. Mais pour que le digital apporte un véritable bénéfice à la fameuse expérience client, encore faut-il que ce commercial d'un nouveau genre dispose d'outils à même de lui permettre de remplir efficacement ces nouvelles missions !

Chez Zodio, on a décidé de prendre les devants et d'accompagner cette évolution pour donner une nouvelle dimension au service offert aux clients de l'enseigne. Depuis plusieurs années, un plan de digitalisation a peu à peu introduit de nouveaux processus et de nouveaux ...

LE GALAXY A8 NOUS PERMET DE DÉVELOPPER DE NOUVEAUX SERVICES À FORTE VALEUR AJOUTÉE AU BÉNÉFICE DE NOS CLIENTS”

Cédric Péraste, Administrateur systèmes et réseaux, Zodio

...

outils dans le quotidien des collaborateurs. Une application dédiée leur permet ainsi de suivre précisément l'état des stocks, afin de piloter précisément les approvisionnements et les actions de promotions, et les équipes réparties en magasin restent en permanence en contact avec le siège.

FACILITER LES MISSIONS DES VENDEURS

Dans cette logique, c'est tout naturellement que les équipes innovation de la marque ont décidé d'équiper leurs vendeurs de smartphones, pour accompagner l'explosion des besoins. « *Les usages liés au mobile sont très nombreux*, indique Cédric Péraste, Administrateur systèmes et réseaux chez Zodio. *Le termi-*

nal sert de point de contact principal entre les équipes centrales et réparties, et bon nombre d'informations ne circulent plus que par ce canal. Nous avons également développé de nombreuses applications pour faciliter la vie des vendeurs : ceux-ci peuvent par exemple scanner un produit pour en connaître le prix ou la disponibilité, ou proposer des modèles complémentaires à leurs clients. Nous les incitons par ailleurs à être très actifs sur les réseaux sociaux, et les collaborateurs en magasin peuvent ainsi facilement partager leurs coups de cœur ou de beaux moments en point de vente, ce qui contribue au dynamisme online de la marque ».

C'est pour aller encore plus loin dans l'animation de son réseau que Zodio a décidé de mettre à jour sa flotte de mobiles, et d'opter pour le Samsung Galaxy A8. Ce nouveau terminal nous permet de développer de nouveaux services à forte valeur ajoutée, comme par exemple le déploiement d'une solution de téléphonie sur IP, ce qui est un gros atout. » Les retours des utilisateurs valident d'ailleurs le choix de la DSI : meilleure fluidité des applications, double SIM... autant de bénéfices

quotidiens qui améliorent grandement l'efficacité des équipes terrain.

AMÉLIORER LA MAINTENANCE À DISTANCE

Mais l'innovation dont se réjouit en premier lieu l'administrateur système et réseaux, c'est assurément la souplesse du déploiement permise par Knox Configure. « *Sur notre précédente flotte de mobiles, nous avons mis plusieurs années à équiper l'ensemble des magasins, ce qui avait occasionné des difficultés, et entraîné une certaine hétérogénéité entre les terminaux.* » Ce renouvellement devait donc être l'occasion d'une remise à plat de ces process afin de réduire au minimum la charge pour les équipes techniques.

« *Nous avons déployé 800 mobiles en moins d'un mois sur l'ensemble du territoire, se félicite Cédric Péraste. L'ensemble des collaborateurs ont pu migrer sans interruption de service ni perte de données, et ce sans sur-solliciter le support.* »

La prise en main du Galaxy A8 est instantanée et l'enseigne tire un bilan plus que positif de ce nouvel équipement : des

collaborateurs plus autonomes et plus efficaces, et un taux d'utilisation de l'application maison en nette hausse. « *Le smartphone est devenu un véritable outil de travail, parfois même le principal pour nos vendeurs. Mais les bénéfices du déploiement se mesurent également au niveau de l'infrastructure : Knox Configure nous permet de mieux faire face aux incidents, en prenant la main à distance sur les terminaux en cas de besoin, et le nombre de tickets d'incident que nous recevons est en chute libre !* »

800
MOBILES DÉPLOYÉS
EN UN MOIS
SUR L'ENSEMBLE
DU TERRITOIRE