

# Mobile, IA, Apps collaboratives... réinventent l'Expérience Client dans le Retail



## Mobile & Omnicanal

**73%** des enseignes ont déployé ou projettent de déployer une solution de paiement mobile (+11 pts vs 2017) <sup>(1)</sup>

pour améliorer les interactions clients à **55%**

soutenir une démarche omnicanal à **45%**

personnaliser l'expérience à **52%**



**5%** des consommateurs français réclament une **meilleure expérience mobile**, **2%** réclament une **présence accrue sur les médias sociaux** <sup>(2)</sup>



L'IoT et l'IA couplés aux tendances du retail tels que la mobilité **encouragent l'adoption des UCaaS** <sup>(4)</sup>



**40%**

des **sociétés** parmi les Fortune 500 n'existeront plus dans 10 ans si elles n'intègrent pas la mobilité et les UCC <sup>(4)</sup>



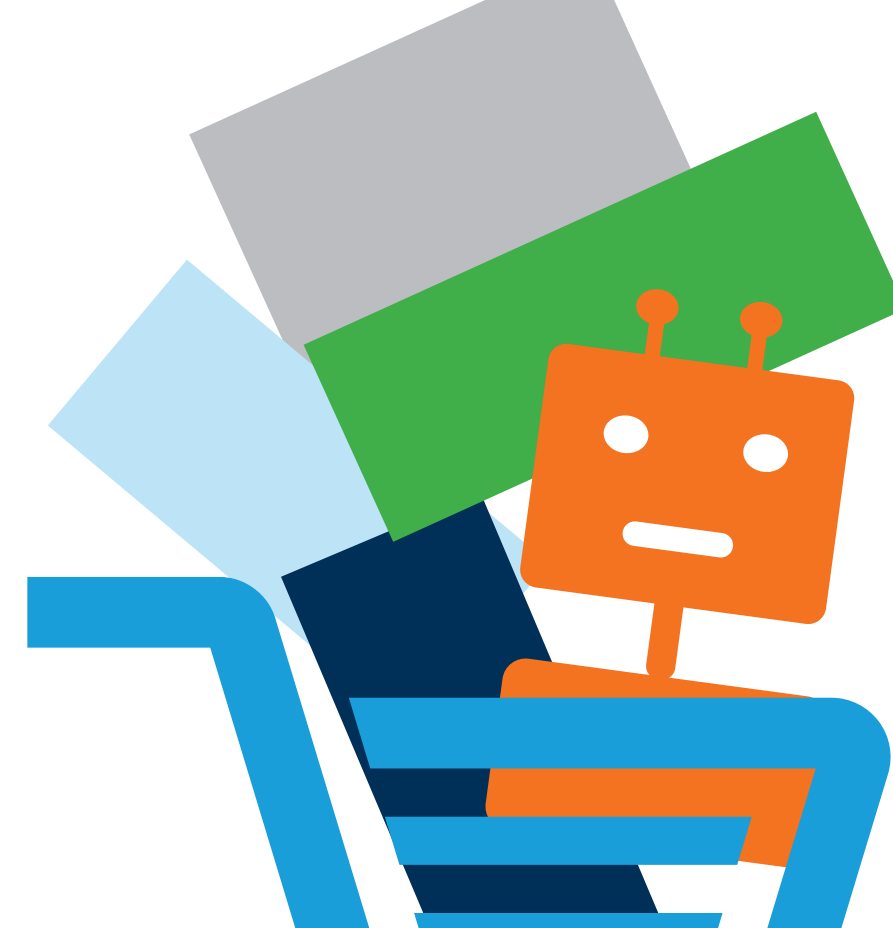
Les **dépenses** des acteurs du retail en IA passeront de 2 milliards à 7,3 milliards de dollars en 2022 <sup>(5)</sup>

2018



**2** milliards de \$

2022



**7,3**

milliards de \$

## Expérience client

**34%** des consommateurs français souhaitent retrouver des **services identiques en ligne et en magasin** <sup>(2)</sup>



**23%** des consommateurs français estiment que **les marques n'ont pas encore fait l'investissement technologique** nécessaire pour offrir une expérience utilisateur exceptionnelle <sup>(6)</sup>

### L'expérience client en magasin <sup>(3)</sup>



**98%** préfèrent l'**expérience en boutique**

**55%** aiment l'**interaction** avec un vendeur

### L'expérience client phygitale <sup>(3)</sup>

**39%** veulent **commander en magasin** et **se faire livrer chez eux**

**70%** veulent **payer via mobile** en magasin



Les **communications unifiées et collaboratives au service l'expérience utilisateur client** et vendeur est en forte croissance en France

**28,55%** de croissance annuelle du CA UCaaS en France entre **2016 et 2022** <sup>(4)</sup>

