



Le parcours Data des retailers
Améliorez vos capacités et
apportez de réels changements
transformationnels.

claranet[®]





Le commerce de détail en **constante évolution**

Les entreprises de vente au détail sont confrontées à de nombreux défis liés à l'évolution de la demande des consommateurs et à l'introduction de nouvelles technologies. Alors que **pendant la pandémie mondiale Covid-19, 80% du marché du commerce de détail et des loisirs a fermé temporairement¹, les ventes en ligne ont atteint le niveau record de 33,9% de l'ensemble des dépenses de détail²**. Alors que la transformation du commerce de détail se poursuit, certains changements de comportement des consommateurs semblent devoir perdurer, ce qui ouvre des perspectives de croissance et d'innovation dans la «Home Economy». Cependant, alors que la situation évolue avec des consommateurs qui exigent plus de facilité, de rapidité et de valeur, nous nous attendons à davantage de perturbations dans la chaîne d'approvisionnement.

Se préparer au changement est donc essentiel pour survivre. Dans le même temps, **avec 73% des consommateurs qui utilisent plusieurs canaux tout au long de leur parcours d'achat³**, les détaillants doivent offrir une expérience omnicanale transparente du début à la fin. La capacité à capturer et à traiter les données en temps réel peut contribuer à un véritable changement transformationnel, qu'il s'agisse d'anticiper les changements de sentiment des clients, d'améliorer la précision de l'offre et de la demande, ou d'optimiser les dépenses publicitaires.

Afin d'exploiter vos données et de soutenir de nouveaux modes de fonctionnement agiles, il est important d'identifier d'abord où se situe votre entreprise en termes de maturité des données. En êtes-vous au stade de l'exploration, au début de l'analyse descriptive, ou maîtrisez-vous au contraire l'analyse cognitive intégrée.

Cet eBook explore les cinq niveaux clés de la maturité des données et de la transformation cloud, ce que cela signifie en termes de capacités analytiques, et aborde les principaux défis que chaque étape présente. Grâce à ces connaissances, vous pourrez alors mieux comprendre comment faire progresser votre parcours de transformation des données avec les technologies Claranet et Microsoft.

Les 5 étapes de la courbe de maturité des données

Étape 1 : Explorer

Infrastructure IT : Systèmes On-premise avec des données non organisées et cloisonnées réparties sur plusieurs sources



Niveau d'analyse : **Descriptive**

Que s'est-il passé ? L'analyse descriptive recueille des données à partir de l'historique des transactions, du succès des promotions et des variations de stock, pour fournir un résumé détaillé des activités de vente au détail. Vous pouvez analyser les données passées et fournir des informations sur presque tous les événements ou actions, que ce soit en ligne ou en magasin, de l'évaluation des campagnes d'e-mailing au suivi des heatmaps qui montrent les zones les plus consultées sur une page Web ou dans un rayon de magasin physique. Le reporting est principalement opérationnel suite à des demandes ad-hoc.



Les défis :

Bien que vous reconnaissiez la valeur que les données peuvent apporter, vous devez encore établir une stratégie de données claire pour atteindre des objectifs commerciaux plus larges. Il se peut que la qualité de vos données soit médiocre, que vous ne disposiez pas d'un système centralisé ou que vous dépendiez de Microsoft Excel. Tous ces cas de figure font du reporting un processus chronophage et limitent vos capacités de visualisation. Compte tenu des nombreuses corrélations entre des facteurs tels que les prix, les stocks et le comportement des consommateurs, la gestion manuelle des données risque d'entraîner des prévisions et des rapports inexacts.



Étapes suivantes :

La première étape consiste à déterminer ce que vous voulez savoir de vos données, et quelle valeur cela apportera à l'entreprise. L'équipe d'experts de Claranet peut vous aider à comprendre cela et à définir une voie à suivre claire. Nous vous permettons de mieux comprendre les informations non structurées, puis d'organiser ces données de manière à pouvoir les utiliser pleinement. Vous pouvez ainsi préparer la migration vers le cloud avec des données sécurisées et entièrement accessibles. Vous pouvez combiner nos services de conseil, nos services professionnels et nos services managés pour chaque étape de votre parcours de modernisation cloud.

Les 5 étapes de la courbe de maturité des données

Étape 2 : Utilisateur

Infrastructure IT : Les données sont dans le cloud. Elles sont accessibles, mais ne sont pas encore organisées



Niveau d'analyse : **Diagnostic**

Pourquoi cela s'est-il produit ? Ici, vous allez plus loin dans l'exploration des données grâce à la possibilité d'analyser vos données historiques. Vous commencez à utiliser des modèles de données et à réagir aux tendances, et votre utilisation réactive des données vous permet d'obtenir des informations sur le présent. Par exemple, vous pouvez utiliser les données démographiques des clients et les médias sociaux pour comprendre les problèmes actuels de satisfaction des clients ou les retards de livraison.



Défis :

Le fait de ne pouvoir se concentrer que sur les événements passés limite votre capacité à fournir des informations exploitables sur l'avenir. Bien que vous puissiez expliquer pourquoi il y a eu une baisse soudaine du trafic sur le site Web ou un pic des ventes pour un magasin particulier, l'incapacité à prédire ce qui se passera ensuite rend difficile la planification des changements inattendus à venir.



Prochaines étapes :

Claranet vous accompagne pour développer et exploiter votre plateforme de données moderne, avec une équipe d'experts qui peuvent vous aider à choisir parmi une large gamme d'architecture technique et de logiciels. Peut-être cherchez vous à mieux comprendre le parcours de vos clients en magasin, ou pourquoi une certaine page web de produit n'est pas performante. Grâce à la modélisation des données et à la bonne solution d'analyse, nous vous permettons d'obtenir des informations plus significatives et nous vous fournissons un support 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour que vous continuiez à faire des données votre atout le plus précieux. Une fois que vous êtes dans le cloud, notre accompagnement ne s'arrête pas là. Notre Centre d'Excellence Cloud vous aide à tirer le maximum de valeur de votre investissement dans le Cloud, tandis que nos services experts en matière de gouvernance et de FinOps vous permettent d'optimiser les dépenses et de démontrer un retour sur investissement.

Les 5 étapes de la courbe de maturité des données

Étape 3 : Planificateur

Infrastructure IT : La migration est terminée et vos systèmes sont dans le cloud



Niveau d'analyse : **Prédictif**

Que pourrait-il se passer ? Vous commencez maintenant à donner du sens à vos données. Avec des outils comme Power BI, vous obtenez des informations pour prédire les tendances futures, prévoir la demande de produits et personnaliser les interactions avec les clients en ligne et en magasin. Cela vous permet de mieux comprendre les implications pour votre entreprise. Les modèles prédictifs peuvent par exemple déterminer quels clients sont mécontents, et vous pouvez alors proposer des mesures de fidélisation. Connaître l'historique d'achat d'un client vous permet de prédire la probabilité d'un désabonnement, tandis que la compréhension du moment où certains produits sont susceptibles de se vendre vous permet d'acheter plus efficacement et de réduire les pertes. Les données sont utilisées de manière centralisée pour la prise de décision et pour éclairer votre stratégie.



Défis :

Vos systèmes sophistiqués peuvent être difficiles à gérer et nécessitent de gros volumes de données. Bien que vous utilisiez des outils comme Microsoft Power BI, vous n'exploitez peut-être pas toutes ses fonctionnalités et ne tirez pas le meilleur parti de votre investissement. Pour progresser, vous avez peut-être besoin d'un support technique, d'une formation ou de conseils sur la prochaine étape de votre stratégie de données.



Étapes suivantes :

En tant que partenaire de conseil, Claranet se concentre sur une véritable transformation, en vous aidant à accéder aux informations qui apportent une réelle valeur ajoutée. Nous pouvons nettoyer le big data que vous avez collecté et éliminer les données aberrantes qui peuvent déstabiliser vos algorithmes et corrompre votre analyse dès le départ. Que vous cherchiez à stimuler les ventes ou à comprendre pourquoi un magasin particulier échoue, nous pouvons vous aider à définir, tester et déployer votre modèle prédictif. À partir de là, vous pourrez tirer le meilleur parti de vos outils et de vos données en ayant la possibilité d'expérimenter des modèles et de mesurer l'impact.

Les 5 étapes de la courbe de maturité des données

Étape 4 : Leader

Infrastructure IT : Vos systèmes et vos données sont dans le cloud et vous disposez peut-être d'une plateforme de données centralisée capable de fournir des informations en temps réel.



Niveau d'analyse : Prescriptive

Que devons-nous faire ? Au lieu de s'appuyer sur les utilisateurs qui saisissent des variables pour prédire les résultats futurs, l'apprentissage automatique (ML) et l'intelligence artificielle (AI) vous permettent de résoudre les problèmes avant même que vous n'ayez conscience de leur existence. Grâce aux recommandations disponibles en temps réel - à la journée ou à l'heure - vous êtes en mesure de procéder à des ajustements progressifs en prévision des changements, qu'il s'agisse d'un changement dans le sentiment des consommateurs ou d'un goulot d'étranglement dans la chaîne d'approvisionnement. Il est probable que vous utilisiez l'analyse comme un atout stratégique pour mesurer les performances et que l'analyse soit fermement ancrée dans votre culture d'entreprise.



Défis :

Savoir, par exemple, quelle est la bonne quantité d'un produit particulier à stocker, où placer au mieux les articles en magasin ou ce qu'un visiteur en ligne achèterait ensuite est utile pour les prévisions. Mais qu'en est-il si vous pouvez en déterminer les causes ? Pourriez-vous exploiter ces informations pour augmenter la fréquentation des magasins peu performants ou pour stimuler la demande de produits à fort chiffre d'affaires ? Pour atteindre vos objectifs, vous aurez peut-être besoin de compétences spécialisées dans le cloud et les données, capables de faire passer la transformation au niveau supérieur.



Étapes suivantes :

Claranet offre une expertise continue en matière de transformation et de services managés, étroitement alignée avec vos équipes internes. Vous voudrez peut-être commencer à utiliser des agents virtuels pour créer des chatbots qui améliorent l'engagement des clients ou accroître leur confort en créant de nouvelles applications d'achat. Quel que soit votre objectif, nous disposons des compétences supplémentaires pour vous aider à utiliser constamment les données de manière nouvelle et à vous adapter aux incertitudes futures.

Les 5 étapes de la courbe de maturité des données

Étape 5 : Pionnier

Infrastructure IT : Pour les systèmes d'auto-apprentissage et les algorithmes qui imitent le processus de pensée du cerveau humain, vous utilisez des plates-formes et des services cloud avancés ainsi que de puissants outils d'analyse.



Niveau d'analyse : Cognitif

Qu'est-ce que je ne sais pas ? Vous avez atteint le plus haut niveau d'automatisation, en utilisant l'IT Cognitive capable de comprendre le langage naturel et les images, de reconnaître les modèles, et bien plus encore. Au-delà des fonctionnalités de chat basées sur l'IA, votre pratique cognitive est utilisée pour une variété de fonctionnalités de vente au détail avancées, telles que l'automatisation qui imite la prise de décision en matière de gestion des stocks, ou la recherche visuelle de produits qui permet aux clients de prendre une photo d'un article et de trouver quelque chose de similaire sur votre site web.



Les défis :

Une fois que vous avez atteint ce niveau, vous êtes constamment en train d'innover et vous avez tendance à construire vos propres solutions de données. Recruter et retenir les bonnes personnes capables d'optimiser et de faire fonctionner votre infrastructure critique peut donc être un défi constant. Étant donné que vous êtes en mesure de stocker et de gérer de grands volumes de données, il peut être difficile de suivre l'évolution constante des cybermenaces et des réglementations sectorielles en matière de données. En outre, de nombreux clients peuvent être préoccupés par la façon dont vous utilisez et stockez leurs données.



Étapes suivantes :

Claranet dispose des capacités techniques nécessaires pour moderniser et exploiter votre infrastructure critique, avec plus de 20 ans d'expérience. Nous vous aidons à vous adapter à l'évolution du paysage, à approfondir votre compréhension du comportement de vos clients et à optimiser votre chaîne d'approvisionnement ; en utilisant les données et les analyses dans un environnement Cloud évolutif.



Adopter une approche "secure-by-design"

À chaque étape du parcours de vos données, de nouveaux risques peuvent apparaître et accroître la vulnérabilité des consommateurs. Qu'il s'agisse d'une plus grande accessibilité offerte par de nouvelles applications, d'équipes DevOps codant dans le cloud ou d'un élément aussi simple qu'un rapport manuel sujet à l'erreur humaine : le vecteur de menace s'élargit constamment et, avec lui, la nécessité d'intégrer une approche sécurisée dès la conception. Alors que **64 % des détaillants signalent une tentative de cyberattaque chaque mois⁴**, votre entreprise ne peut se permettre de négliger l'importance de la protection des données des clients.

En tant que partenaire Microsoft Gold et expert Azure (MSP) et AWS Premier Consulting et Managed Service, nous offrons un haut niveau d'expertise et de connaissances en matière de services cloud. La sécurité et la gouvernance des données sont au cœur de nos activités et font partie intégrante de tout ce que nous faisons.

Notre équipe basée en France est reconnue pour ses expertises de conseil, de mise en œuvre et d'exploitation de solutions cloud. Avec plus de 60 experts en sécurité, nous pouvons vous aider à assurer la sécurité de votre entreprise, quelle que soit l'étape du parcours Data à laquelle vous vous trouvez.

Gold
Microsoft
Partner
Azure
Expert
MSP
Microsoft

Vous êtes prêt pour les prochaines étapes de transformation ?



Contactez nos experts Data ▼

www.claranet.fr

1. Brc 2. Ons.gov 3. Intel 4. Wallix