

Une performance optimale dans les commerces de détail grâce aux terminaux mobiles



Introduction

Alors que les commerçants tentent de se démarquer de la concurrence sur un marché où prix et produits ne se différencient guère, la gestion quotidienne d'un magasin est un sujet brûlant. Les détaillants dépensent des sommes astronomiques en actions de *branding* (stratégie de marque) pour inciter les acheteurs à entrer dans leur magasin, mais c'est au personnel qu'il appartiendra de répondre aux attentes des clients et d'éviter que ces sommes n'aient pas été investies en vain. Le magasin devra donc avoir de l'allure et proposer des prix corrects ; le produit devra absolument se trouver en rayon, à l'endroit où on l'attend et les vendeurs devront être aimables, compétents et disponibles pour toute demande d'information.

Des personnels possédant de bonnes compétences d'exploitation sera le trait d'union entre la vision créée par l'entreprise d'une part et les clients fidèles et satisfaits de l'autre, ce qui pourra dans certains cas être un vrai challenge. Les gérants de magasins seront confrontés à des priorités conflictuelles, des demandes interminables et non coordonnées émanant des différents départements de l'entreprise, des interruptions permanentes et de bien trop nombreuses tâches à assumer avec un budget d'exploitation restreint.

La bonne nouvelle, c'est que moyennant les bons outils logiciels et matériels, les magasins pourront planifier et hiérarchiser les réassorts et autres tâches, distribuer les tâches en conséquences et réaliser les listes « à-faire » plus rapidement et plus précisément que jamais, rendant ainsi l'exploitation quotidienne d'un magasin bien plus « idyllique » que d'ordinaire. L'avènement des réseaux sans fil a révolutionné la façon dont le personnel peut communiquer, mutuellement ainsi qu'avec les applications et les données.

Par le biais de la connectivité, les terminaux mobiles sans fil peuvent accélérer toutes les tâches de gestion et les rendre plus précises mais aussi plus évidentes pour les parties prenantes, depuis l'inventaire, la tarification et les actions promotionnelles jusqu'aux activités de service à la clientèle (accélération du passage à la caisse, recherches de prix, commandes spéciales et prélèvement sur le stock) en passant par les tâches de gestion (contrôle des transactions et prise de décisions). Moyennant un appareil sans fil léger, confortable, facile à utiliser et adapté aux tâches, l'employé de magasin pourra exécuter ses activités plus rapidement et plus efficacement.

Gérer un magasin : un vrai challenge !

Gérer un magasin et y travailler n'est pas de tout repos. Intérêts conflictuels, interruptions, demandes et délégations sont le lot quotidien des gérants qui, très souvent, sont en proie à un manque d'effectifs récurrent. Les requêtes du siège affluent, certaines par courriel, d'autres par fax ou téléphone, et d'autres encore par courrier postal, sans aucune indication de priorité. Et outre ces tâches administratives

quotidiennes, il faudra veiller au réassortiment des rayonnages, à l'indication des prix et au service à la clientèle.

Lorsque Forrester Research et *Integrated Solutions for Retailers* ont interrogé les gérants de magasin, 62,5% des répondants ont affirmé que le siège leur donnait trop de travail et 42%, que le travail en magasin avait augmenté, mais pas les budgets d'exploitation (in : « *The State of the Store Manager 2006* »). La grande majorité des gérants – 92% - travaillent plus de 40 heures par semaine pour mener leurs tâches à bien. 12,7 heures de leur temps, en moyenne, sont consacrées aux clients.

Le rapport précisait en outre que les gérants de magasin accueillent favorablement la technologie et son potentiel à leur faire gagner du temps et de la précision. 83% avaient le sentiment que la technologie les aide à mieux accomplir leur travail et 80% ont affirmé qu'elle aidait également leur personnel.

L'étude a démontré un intérêt général pour les terminaux mobiles à l'intention du personnel commercial. Même si 54% seulement des gérants de magasin déclaraient utiliser des terminaux mobiles pour leurs opérations, 75% les identifiaient comme une aide de gestion précieuse.

Terminaux mobiles : une productivité prouvée

Les terminaux mobiles ont gagné l'estime des gérants de magasin au gré d'années de performance avérée dans le domaine. Même dans leurs formes les plus primitives, les plus encombrantes et les plus consommateurs d'énergie, les terminaux « en mode batch » (traitement par lots) ont permis aux employés de magasin de réceptionner du stock, de procéder aux modifications de prix et de passer leurs commandes beaucoup plus facilement. La gestion des stocks via terminal mobile propose en outre des fonctions telles que le réassort, le stockage/déstockage en rayon, l'étiquetage des rayons et des articles, les commandes anticipées, les retours, la gestion des stocks, les vérifications de prix affichés, les transferts inter magasins et les démarques.



Alors que les commerçants ont commencé à déployer des réseaux sans fil, les « unités de contrôle d'inventaire mobile » ont été à l'origine de la transition vers des outils de communication en temps réel, avec pour conséquence, une amélioration de la rapidité, de la précision, et de la visibilité des tâches grâce à la possibilité d'échange de données en temps réel avec les serveurs du magasin. Les terminaux mobiles modernes sont nettement plus légers, plus rapides et plus faciles à intégrer ; ils présentent une

meilleure autonomie de batterie et tournent sur des plates-formes ouvertes faciles à intégrer avec les autres applications du magasin et de l'entreprise.

L'échange de données en temps réel continue à améliorer les applications de gestion de stock des magasins. Selon l'étude *RIS News 2007 Grocery Trends*, 65% des revendeurs interrogés disaient utiliser – ou avoir l'intention d'utiliser – des données de prévision de la demande issues des *computer-assisted orders* (CAO) afin d'améliorer le processus de commande de l'entrepôt ; 41% utilisent ou ont l'intention d'utiliser les données CAO pour améliorer leurs livraisons directes au magasin. Les terminaux mobiles sont des outils permettant de réaliser ces processus par le biais d'une collecte de données quant à l'état du stock et les mouvements de marchandises.



Les analystes considèrent une solide connectivité en large bande avec les magasins et les réseaux sans fil internes comme essentielle pour parvenir à une exploitation « bien huilée » de tout magasin. Les commerçants qui saisissent l'opportunité de doter leurs employés d'une technologie mobile s'offrent un avantage concurrentiel considérable par rapport à ceux qui demeurent à la traîne dans ce domaine.

Selon la « *Case Studies in Customer Service and Store Performance Management* » (décembre 2005) du Groupe Aberdeen, à notre époque, « 21% seulement des détaillants que nous avons interrogés utilisent une infrastructure sans fil à d'autres fins que la gestion des marchandises tandis que près de 70% ne possèdent pas d'infrastructure sans fil du tout. « Des possibilités d'analyses proches du temps réel doivent être mises directement à la disposition des collaborateurs plutôt que de poster devant un écran d'ordinateur un responsable dont le seul rôle sera de guetter les alertes. »

Toute personne familière aux opérations d'entrepôt sait que mettre un terminal mobile à la disposition d'un collaborateur sur son lieu de travail améliore radicalement la productivité puisqu'il n'est plus nécessaire de se rendre sur l'ordinateur chaque fois qu'il faut transférer ou recevoir des données. La précision est considérablement améliorée lorsqu'il est possible de lire le code-barres directement sur le produit plutôt que de tenter de le reconnaître à partir des données sur papier. Nombreux entrepôts ont considérablement amélioré leur productivité et leur précision via des solutions mobiles. Les mêmes bénéfices se font ressentir dans le magasin au niveau des fonctions de gestion des stocks.

Selon *Inside News* du magazine *Consumer Goods Technology*, la plus grande partie de la chaîne d'approvisionnement se situe au niveau des processus manuels utilisés pour coordonner les mouvements de marchandises de l'entrepôt vers les rayons.

Selon *Consumer Goods*, « Un détaillant européen a récemment admis qu'il coûtait plus cher de vendre une bouteille de vin provenant de la réserve que d'expédier une

caisse de vin à l'autre bout du monde. De plus, le manque de capacités est la principale cause des ruptures de stock quotidiennes et promotionnelles. Sur une base quotidienne, ces problèmes sont à l'origine d'un taux de rupture de stock de près de 10% au sein de l'industrie. Quant aux articles promotionnels – qui sont la principale source de satisfaction de la clientèle – ils tombent en rupture de stock à raison d'un taux de près de 25%. Et lorsque les dits articles ne sont pas disponibles, près de 50% des clients iront les chercher dans un autre magasin... »

Les terminaux mobiles permettent de réduire considérablement les ruptures de stock et la perte de clientèle. Il apparaît que les détaillants commencent à prendre conscience que, comme l'indique l'étude *2006 Retail Automation Equipment Planning Service* de Venture Development Corp., l'adoption des terminaux mobiles est considérée comme une première approche de la croissance à deux chiffres d'ici 2011, croissance résultant principalement de l'accélération du passage à la caisse et de la réduction des coûts d'exploitation.

Le retour sur investissement des terminaux mobiles utilisés pour les fonctions de gestion des stocks est bien établi ; le délai de rentabilité dépendra de la formule utilisée auparavant. Si vous passez d'une situation « papier » à des applications en temps réel sur un terminal mobile, le retour sur investissement sera rapide et s'effectuera à divers niveaux : collecte de données accélérée (souvent 50% plus rapide), précision accrue (le remplacement de processus manuels peut déboucher sur une amélioration de 20% de la précision), données plus complètes, clients plus satisfaits et main d'œuvre plus productive.

Le passage de terminaux « batch » à une connectivité en temps réel accélère la disponibilité des données et permet un accès en temps réel aux applications et données hébergées (recherche d'un prix par exemple), ce qui débouche également sur des économies significatives. Même le passage d'une technologie mobile ancienne à une autre plus récente rend souvent les applications plus rapides et permet d'accéder à des applications hébergées récentes plus puissantes tout en réduisant les coûts de la maintenance et du développement.

Mais indépendamment des avantages que procurent les terminaux mobiles, s'ils ne correspondent pas à vos exigences en matière d'exploitation, ils ne vous offriront pas la productivité que vous attendez. Voici les aspects que vous devez considérer si vous envisagez l'utilisation d'un terminal mobile.

Utilisation performante d'ordinateurs mobiles dans un magasin

Les détaillants ayant adopté la technologie dès la première heure récoltent les fruits de l'informatique mobile dans les fonctions de gestion des stocks depuis des années. Mais désormais, ils considèrent la mobilité comme un élément essentiel pour atteindre leurs objectifs de croissance.



Selon le rapport du Groupe Aberdeen, *Retail Task Management: Cornerstone of the Optimal In-Store Experience* (décembre 2005), « tout détaillant souhaite rendre son environnement de vente meilleur que celui de la concurrence ». Les avantages évidents se situent au niveau des clients, qui reconnaissent d'emblée les environnements conviviaux, informatifs et interactifs où ils

pourront faire leurs achats et découvrir les nouveaux produits de manière rapide, efficace et agréable. En fait, 71% des détaillants les plus performants affirment que leurs efforts pour améliorer l'exploitation de leur magasin sont applicables, de manière générale, à toutes les entreprises qui réussissent. »

Les analystes estiment que l'impact sur la perte de recettes due à une exploitation de magasin incohérente oscille entre 2 et 5% des ventes annuelles du commerçant.

Une communication bilatérale en temps réel entre les collaborateurs du magasin et le reste de l'entreprise est essentielle au concept de meilleure exploitation d'un magasin. Les responsables de magasin et autres collaborateurs dotés d'un ordinateur mobile peuvent se connecter instantanément avec les autres collaborateurs, ainsi qu'avec l'ensemble de l'organisation de détail et les applications qui le soutiennent. Cet accès révolutionne littéralement l'exploitation de base de tout magasin de détail. Au lieu d'une communication unilatérale de type « push » depuis l'entreprise et les gérants du magasin vers les responsables de magasin, la communication en temps réel permet de communiquer bilatéralement ; désormais, toutes les parties prenantes de l'organisation peuvent consulter l'état d'avancement des tâches du magasin et les responsables de magasin peuvent transmettre du feed-back.

Dans l'article *Retail Goes Mobile tiré de Research Strategies Service* (AMR Research, 29 nov. 2007), on peut lire que « le déploiement et l'utilisation de la technologie sans fil au sein des commerces se poursuivent ; 65% du secteur envisage une évolution dans cette direction d'ici la fin de 2007. Et cette évolution ne se limitera guère aux appareils de poche dans les arrière-boutiques à des fins d'inventaire, de réception de livraison, de réassort et de commande. Elle s'observera aussi sur le site de vente directement. »

Une nouvelle catégorie d'applications mobiles est apparue afin d'exploiter ce nouveau paradigme :

Les Manager Dashboards : les applications Manager Dashboard permettent aux gérants dotés de terminaux mobiles ayant quitté leur bureau ou le magasin de continuer à exécuter des tâches telles que la consultation du courriel, l'assignation des tâches, l'annulation des transactions et la vérification des prix depuis n'importe quel endroit de l'entreprise. Retailix PocketOffice (RPO), par exemple, est une suite d'applications back-office permettant aux managers

d'exécuter l'application sur le lieu de la prise de décision. La suite comporte les modules suivants : *Item Maintenance*, *Shelf Price Audit*, *Q-Buster*, *Ordering*, *Remote Manager Authorization* et un *Financial Dashboard*. Les gérants peuvent désormais considérablement mieux superviser les employés de magasin et interagir avec eux, ainsi qu'avec les clients du magasin, sans pour autant perdre le contact avec le siège administratif. Manager Dashboard pourra d'autre part être utilisé pour identifier et démarrer les nouvelles tâches que le gérant ou le directeur régional pourrait identifier lors de leur déplacement dans le magasin.

Gestion des tâches et exploitation : les détaillants « pionniers » ont commencé à utiliser *Store Execution Management (SEM)* et les solutions de *Task Management* (Gestion des tâches) pour rationaliser et hiérarchiser les tâches au niveau du magasin. Selon le rapport *Retail Task Management* d'Aberdeen, les « détaillants les plus performants tirent parti des systèmes de gestion des tâches en boucle fermée pour assigner des tâches inhérentes au magasin et en confirmer l'exécution ainsi que pour utiliser les prévisions intelligentes dans leur travail. Les détaillants les plus performants offrent par ailleurs aux clients des expériences différentes grâce aux outils mis à la disposition des vendeurs. »

L'édition du 13 mars 2006 de *Top of the Net* souligne qu'avec les versions de bureau de telles applications, les commerçants, leaders dans leur domaine, ont enregistré des améliorations conséquentes et mesurables de leurs résultats, telles qu'une augmentation des ventes de près de 4%, une amélioration de 64% de la conformité des présentoirs, une augmentation - jusqu'à 90% - de la conformité des tâches, une augmentation du temps que les gérants peuvent passer dans le magasin, et un gain de 3 heures de travail par semaine pour les directeurs régionaux. »

La disponibilité de SEM et de Task Management sur les terminaux mobiles optimise ces avantages, en particulier lorsqu'ils sont combinés à une gestion des effectifs (Workforce Management) afin de garantir une attribution correcte des tâches planifiées aux collaborateurs en fonction de leurs compétences. « La mobilisation de ces solutions peut donner une nouvelle dimension à l'efficacité de l'exploitation. Moyennant une formation minimale, les commerçants peuvent basculer rapidement de l'ordinateur de bureau à l'ordinateur mobile, ce qui permet aux collaborateurs et aux gérants d'être sur le site de vente et d'améliorer ainsi l'efficacité et le retour sur investissement de l'ensemble de l'organisation de vente », précise *Top of the Net*.

Désengorgement des caisses : les terminaux mobiles pourront également être exploités afin de réduire les files d'attente ; les vendeurs peuvent en effet scanner chaque article, suspendre la transaction et produire un ticket à code-barres, afin que la transaction puisse être clôturée à la caisse, ce qui accélère le passage à la caisse. De même, les ordinateurs équipés de bandes magnétiques peuvent être utilisés pour clôturer la transaction sur place. D'après la *RIS News 17th Annual Retail Technology Study*, 11% des détaillants seulement affirmaient avoir mis en place un dispositif d'accélération du passage aux caisses, tandis que 32% envisageaient d'implémenter un tel dispositif dans les deux ans.

Vente guidée : un terminal mobile peut offrir aux collaborateurs un accès instantané aux bases de données de gestion des relations clientèle et permettre d'obtenir des détails supplémentaires concernant les produits. D'après *Retail Goes Mobile* (AMR), « doter les employés de magasin d'informations sur les clients ou les produits améliore la relation avec le client et permet de concrétiser davantage de ventes. »

Programmes de fidélisation : les terminaux mobiles peuvent aussi être utilisés pour inscrire de nouveaux participants aux programmes de fidélisation, et même créer des comptes de paiement sans contact à l'aide de puces (chip), sans contact sur place.

Conformité de la procédure de rappel : en cas de procédure de rappel, il est essentiel de localiser et de retirer de la vente les marchandises concernés en temps opportun pour des raisons de sécurité et/ou de responsabilité juridique. Les terminaux mobiles sont le support le plus approprié pour garantir la précision de cette procédure de rappel - par le biais de la numérisation du code-barres qui confirmera que les unités en question ont bien été identifiées et retirées du stock. En combinant avec la gestion de tâches, il est également possible de boucler la procédure de rappel en permettant aux superviseurs de s'assurer que les tâches de rappel ont bien été achevées.

Commandes spéciales : les détaillants pourront mettre en pratique le concept « endless aisle » en permettant de passer des commandes spéciales pour les marchandises qui ne sont pas disponibles en magasin ou des commandes personnalisées via des kiosques ou des terminaux mobiles.

Intégration des différents canaux : l'intégration des différents canaux devient une priorité si les détaillants veulent répondre au souhait des clients qui veulent que leurs transactions et leur fidélité soient reconnues à travers les différents canaux de vente. Pour certains détaillants, la stratégie d'intégration des différents canaux inclut la gestion optimale des commandes passées par les magasins via le Web. Les ordinateurs mobiles joueront un rôle pivot dans l'exécution de cette stratégie de gestion optimale des commandes, dans la saisie des données de commandes depuis le canal Web et dans l'exécution du prélèvement en stock, de l'emballage et de l'envoi au sein du magasin.

Gestion des promotions : selon *Retail Goes Mobile* (AMR), « En dotant les gérants d'appareils mobiles et d'applications de supervision des magasins, les commerces sont capables d'assurer toute la procédure de contrôle en interne. Un gérant peut confirmer les conditions d'une campagne en ligne, vérifier qu'un produit se trouve sur le rayonnage ou la tête de gondole adéquats et que l'affichage et autres présentoirs sont utilisés adéquatement. Les gérants sont capables de prendre des mesures correctives immédiates, d'exploiter plus efficacement ces campagnes et de générer de meilleurs résultats financiers pour le magasin et le fabricant. »

Liste de cadeaux : un nombre croissant de commerçants met des terminaux mobiles à la disposition des clients qui peuvent ainsi scanner des articles et les ajouter à des « listes de cadeaux ».

Le terminal idéal

Un terminal convivial et facile à utiliser sera la clé de l'acceptation par les personnels, ce qui facilitera le travail des responsables de magasin. Choisissez un terminal léger et peu encombrant, facile à utiliser. Selon l'*Annual Study (RIS News)*, « les terminaux mobiles modernes utilisés en magasin sont puissants,



multi-tâches, dotés d'écrans couleurs et capables de traiter un éventail sans cesse croissant de fonctions de gestion du magasin ». Le terme « *terminal portable pour inventaire* » peut donc se révéler trop simpliste pour un outil qui exécute les tâches d'un appareil de service à la clientèle parfaitement équipé.

Conclusion

Lors de l'introduction de *Six Sigma Retailing*, en 2004, AMR Research a défini le concept comme la combinaison de trois éléments : une relation de confiance avec le client, la disponibilité des produits et l'efficacité des employés de magasin. Les terminaux mobiles permettent d'atteindre ces trois objectifs, en fournissant des informations critiques quel que soit l'endroit à partir duquel elles sont demandées. L'éventail croissant d'applications de magasin reposant sur un terminal mobile est le reflet de la nature indispensable de cette technologie pour une exploitation de magasin qui se démarque.