

# Digitalisation des commerces

Les 15 outils indispensables

La mise en place d'outils digitaux en entreprise permet de gagner en efficacité tout en minimisant les coûts. Pour cette raison, il est essentiel de penser à une stratégie visant à généraliser le recours à de nouveaux outils, tant au niveau des systèmes et équipements que dans la manière de traiter les données et d'interagir avec les clients. La digitalisation c'est à la fois l'optimisation des actions publicitaires et marketing, une plus grande fidélité de la clientèle, une meilleure exploitation des données disponibles. Les possibilités sont infinies. La crise a eu des impacts sur nos manières de voir la vie et de consommer qui, en plus d'être multiformes, sont plus ou moins durables. Aujourd'hui, la digitalisation est donc essentielle si vous souhaitez sortir la tête haute de la crise et faire en sorte que votre commerce reste compétitif.

**Skello et PayFit ont travaillé main dans la main pour créer ce guide à destination de tous les professionnels et commerçants comme vous. Notre but ? Vous aider à faire du digital l'élément gagnant de votre entreprise, en sélectionnant des outils utiles et de qualité. Si vous souhaitez multiplier vos ventes et anticiper au mieux les besoins de vos clients : choisissez bien vos outils digitaux !**



**Quitterie Mathelin-Moreaux**

CEO co-founder @ Skello



**Firmin Zocchetto**

CEO co-founder @PayFit

# Sommaire

Les 15 outils indispensables pour...



## 1 Améliorer l'expérience client

### Expérience digitale

ContentSquare  
Fitle  
SoCloz

### Relation client

Zendesk  
Partoo  
Hootsuite

## 2 Prendre soin de vos équipes

PayFit  
Side  
Skello

## 3 Promouvoir son business

Adludio  
Sendinblue  
Shopmium

## 4 Simplifier la logistique

Agicap  
Cubyn  
Shopify

1

# Améliorer l'expérience client

# 1

## Améliorer l'expérience client

**L'expérience client est une priorité stratégique pour les entreprises. Et pour rendre cette expérience magique, il faut en premier lieu connaître ses clients et leurs habitudes. Pour ce faire, quoi de mieux que l'utilisation intelligente des données ?**



CONTENTSQUARE

#navigation

60%

### Chiffre clé

Une utilisation efficace des données peut augmenter de **plus de 60%** les marges opérationnelles en magasin.

### L'outil en un mot

Contentsquare est la plateforme d'Expérience Analytics permettant aux marques de créer les meilleures expériences digitales.

### Comment cet outil va vous aider ?

Parcours utilisateurs, points de friction, performance des contenus... Toutes ces données sont analysées et servent ensuite de recommandations vous permettant de prioriser vos décisions et d'augmenter votre conversion et votre chiffre d'affaires.

### Ce que Contentsquare va vous apporter :

- ✓ Donnez à vos équipes les moyens de créer des expériences digitales d'exception.
- ✓ Améliorez vos performances à chaque étape du parcours client.
- ✓ Prenez les meilleures décisions en termes d'engagement, de fidélisation et de revenu.



**F I T L E**

FIT & STYLE.

#retail

## Chiffre clé

44%

44% des revendeurs affirment que les retours d'achats effectués impactent fortement leurs marges.

## L'outil en un mot

Fitle est un outil de recommandation de taille en ligne.

## Comment cet outil va vous aider ?

Cette solution e-commerce, qui utilise le machine learning et l'intelligence artificielle, recommande la meilleure taille à chacun de vos consommateurs en se basant sur l'âge, la morphologie, la taille, le poids et les préférences de confort.

## Ce que Fitle va vous apporter :

- ✓ Augmentez votre taux de conversion et réduisez le nombre de retours produits.
- ✓ Rassemblez des données morphologiques concernant vos clients pour vous aider à prendre des décisions stratégiques.
- ✓ Fidélisez vos clients grâce à une expérience produit réussie.



#omnicanal

2/3

## Chiffre clé

**2 acheteurs en ligne sur 3** vont en magasin avant ou après la transaction.

## L'outil en un mot

SoCloz est une plateforme omnicanale créatrice d'une expérience shopping unifiée adaptée aux nouveaux usages de consommation.

## Comment cet outil va vous aider ?

Ce logiciel offre une expérience shopping unifiée à vos clients via la mise en place de parcours omnicanaux sur le web (*ship-from-store, click & collect, e-réservation, livraison express, etc.*) et en magasin (*prise de commande, ventes à emporter*).

## Ce que SoCloz va vous apporter :

- ✓ Générez du trafic en boutique et augmentez vos taux de transformation.
- ✓ Augmentez votre CA jusqu'à +30%.
- ✓ Optimisez la logistique de vente et l'expérience client.



#serviceclient

66%

### Chiffre clé

66% des clients quittent une entreprise en raison d'un service client qu'ils estiment non-performant.

### L'outil en un mot

Zendesk crée des logiciels pour répondre aux besoins de vos clients, donner à vos équipes les moyens de réussir et assurer une synchronisation harmonieuse à l'échelle de toute l'entreprise.

### Comment cet outil va vous aider ?

Cette solution de gestion du service client regroupe toutes vos interactions en un seul et même endroit. Via email, chat, téléphone ou en self-service, vous pouvez fournir une assistance clientèle omnicanale à grande échelle.

### Ce que Zendesk va vous apporter :

- ✓ Fluidifiez et personnalisez vos conversations clients.
- ✓ Centralisez tout votre espace de travail pour suivre les questions des clients.
- ✓ Synchroniser de manière harmonieuse vos ressources support pour plus d'efficacité de la part vos équipes.



#avisclient

## Chiffre clé

90%

90% de la recherche pré-achat se fait en ligne.

## L'outil en un mot

Partoo est une plateforme qui maximise la visibilité en ligne et l'e-réputation des entreprises.

## Comment cet outil va vous aider ?

Diffusez automatiquement les informations de vos établissements sur les principaux annuaires, GPS, moteurs de recherche, réseaux sociaux et sites d'avis. Les avis laissés sur vos établissements, qu'ils proviennent de Google, TripAdvisor ou Facebook, sont tous centralisés sur Partoo. Via des invitations SMS, vous pouvez aussi inciter vos clients satisfaits à vous laisser des avis positifs.

## Ce que Partoo va vous apporter :

- ✓ Soyez visible là où vos clients vous cherchent et mettez à jour vos informations en 1 clic.
- ✓ Bénéficiez de rapports réguliers, analysez-les et répondez-y depuis une interface unique.
- ✓ Consultez vos résultats directement en ligne : nombre d'appels, de visites sur votre site et de personnes activant leur GPS pour se rendre dans votre établissement.

83%

## Chiffre clé

83% des utilisateurs Instagram indiquent y découvrir de nouveaux produits.

## L'outil en un mot

Hootsuite est un outil de gestion des différents réseaux sociaux qui permet aux entreprises de mettre en valeur leur marque et produits de manière cohérente.

## Comment cet outil va vous aider ?

Sur une seule plateforme, toutes vos campagnes sociales sont regroupées. Vous pouvez programmer et publier votre contenu sur les bons canaux, suivre votre efficacité en temps réel, et mettre l'accent sur votre contenu le plus performant.

## Ce que Hootsuite va vous apporter :

- ✓ Gérez et programmez vos publications rapidement.
- ✓ Centralisez l'ensemble de vos données grâce à une intégration simplifiée avec vos différents outils comme Dropbox, Google Drive, Salesforce et Adobe.
- ✓ Formez vos équipes et établissez une base de compétences dans votre commerce grâce à une formation et certification de niveau supérieur sur Hootsuite Academy.

# Prendre soin de vos équipes

# 2

## **Prendre soin de vos équipes**

**Dans un monde où plus de la moitié des salariés sont soumis au travail à du stress et de la fatigue, l'épanouissement professionnel devient un enjeu stratégique pour attirer de nouveaux talents et fidéliser les existants.**

61%

### Chiffre clé

61% des RH déclarent que leur principale difficulté au quotidien est le manque de temps et de ressources.

### L'outil en un mot

PayFit est un logiciel de gestion de la paie simple et automatisée.

### Comment cet outil va vous aider ?

Avec PayFit, vous automatisez la gestion de vos paies en seulement quelques minutes par mois. Disposez d'un espace de travail pour générer, visualiser et distribuer vos bulletins, saisir et modifier vos variables de paie, centraliser vos documents comptables et financiers.

### Ce que PayFit va vous apporter :

- ✓ Évitez les démarches administratives chronophages : vos déclarations sociales sont envoyées en temps et en heure.
- ✓ Centralisez vos données sur une seule et même plateforme : congés, absences, notes de frais, suivi du temps de travail... vos employés gagnent en autonomie.
- ✓ Fiabilisez vos paies grâce à diverses fonctionnalités de contrôle de cohérence (prévisualisation des bulletins de paie, gardes-fous, etc.)



# Side

#recrutement

44%

## Chiffre clé

44% des projets d'embauche posent problème aux recruteurs.

## L'outil en un mot

Side est une plateforme d'intérim qui permet aux directeurs de réseaux et de magasins de recruter des profils en quelques heures pour renforcer leurs équipes en place.

## Comment cet outil va vous aider ?

Side couvre les métiers clés du Retail, en boutique et en grande surface, sur toutes les grandes villes de France.

## Ce que Side va vous apporter :

- ✓ Trouvez rapidement les talents dont vous avez besoin pour vos missions avec + 100 000 profils à portée de clic.
- ✓ Travaillez avec les meilleurs intérimaires, qualifiés et sélectionnés avec soin par les experts Side. Chaque niveau hiérarchique de votre organisation a un accès spécifique à la plateforme : publication des missions, plannings, reporting budgétaire, etc.
- ✓ Gagnez du temps : vos contrats, relevés d'heures et factures sont uniformisés et automatisés ce qui permet à vos équipes de gagner jusqu'à 2h par jour.



#gestiondepersonnel

### Chiffre clé

40%

30 à 40% du temps passé par les vendeurs se fait sur de l'administratif, incluant le suivi des plannings.

### L'outil en un mot

Skello est une solution RH intuitive qui accompagne tous les commerçants et professionnels dans la réussite de leur business.

### Comment cet outil va vous aider ?

Ce logiciel vous permet de suivre les heures travaillées et chômées et de gérer efficacement votre personnel. Sur Skello, vous pouvez créer vos plannings en quelques clics en prenant en compte les contraintes légales et les spécificités de votre structure et les communiquer en temps réel à vos équipes. Les variables salariales récupérées sur vos plannings simplifieront votre gestion de la paie.

### Ce que Skello va vous apporter :

- ✓ Centralisez les données de vos points de vente pour mieux analyser votre performance.
- ✓ Gagnez 20h par mois sur l'administratif.
- ✓ Améliorez la satisfaction des équipes en communiquant plus facilement via SMS, emails et sur l'application.

# Promouvoir son business

# 3

## Promouvoir son business

Est-ce pertinent d'avoir des produits de qualité, si personne n'est au courant de leur existence ? La **publicité** et la **prise de contact multicanale** avec vos futurs clients et clients existants est déterminante pour vos ventes. **Soyez partout où sont vos clients !**

### Chiffre clé

626B\$

L'investissement en publicité digitale va atteindre 626B\$ en 2026 et 391B\$ sera dépensé en mobile advertising.

### L'outil en un mot

Adludio est une plateforme créative unique qui associe data et créativité afin de connecter marques et utilisateurs mobiles avec un maximum d'efficacité.

### Comment cet outil va vous aider ?

Cette solution vous aide dans la création, livraison et optimisation de publicités interactives conçues pour la génération mobile.

### Ce que Adludio va vous apporter :

- ✓ Démarquez-vous de la concurrence et bénéficiez de publicités tactiles intuitives, délivrées dans le bon contexte.
- ✓ Exécutez la meilleure créative possible en fonction de vos objectifs de campagne, en tirant partie d'années de données uniques d'engagement mobile.
- ✓ Profitez d'une performance hors du commun, grâce à l'utilisation d'algorithmes exclusifs; Adludio benchmark 15% de taux d'engagement vs impressions.



 **sendinblue**

#fidélisation

### Chiffre clé

94%

**94%** des internautes consultent leur boîte mail principale au moins une fois par jour.

### L'outil en un mot

Sendinblue est une plateforme unique pour gérer la communication auprès de vos clients et la prospection.

### Comment cet outil va vous aider ?

Grâce à cet outil 3 en 1, vous allez pouvoir communiquer, engager et convertir votre audience via des campagnes emailing, SMS Marketing, chat client, messagerie collaborative, CRM.

### Ce que Sendinblue va vous apporter :

- ✓ Pilotez vos campagnes en toute sécurité grâce à une garantie de conformité au RGPD.
- ✓ Personnalisez chaque étape du parcours clients grâce à un outil de segmentation des messages sur des audiences ciblées et des emails transactionnels.
- ✓ Gagnez du temps en centralisant toutes vos données clients.

74%

### Chiffre clé

74% des Français sont prêts à utiliser des coupons de réduction digitaux sur leur smartphone.

### L'outil en un mot

Shopmium génère des ventes en grande distribution et en ligne grâce au mobile.

### Comment cet outil va vous aider ?

L'application mobile vous permet de faire découvrir vos produits auprès de ses 6 millions d'utilisateurs, en leur offrant des promotions exclusives. En parallèle, Shopmium propose aussi des solutions de couponing en marque blanche et de publicités display sur mobile ultra ciblées.

### Ce que Shopmium va vous apporter :

- ✓ Bénéficiez d'une visibilité unique dans l'application, amplifiée par un plan média dédié.
- ✓ Recrutez de nouveaux consommateurs et réalisez des ventes mesurables.
- ✓ Récoltez des données sur le profil de vos acheteurs, ainsi que leurs avis sur vos produits.

4

# Simplifier la logistique

# 4

## Simplifier la logistique

Une **organisation logistique optimisée** va avoir un impact direct sur la satisfaction de vos clients et votre tranquillité d'esprit. Une logistique simple permet d'allouer son temps à des tâches à plus grande plus-value.



#trésorerie

### Chiffre clé

75%

75% des dirigeants de PME déclarent avoir un manque de visibilité sur leur trésorerie.

### L'outil en un mot

Agicap est le logiciel qui permet aux entreprises de piloter leur activité par la trésorerie, grâce à des prévisions fiables et un suivi en temps réel.

### Comment cet outil va vous aider ?

Le logiciel est adapté à la gestion de trésorerie de toutes les PME. Vous pouvez y synchroniser vos comptes bancaires et outils métiers pour vous concentrer sur l'analyse et la prise de décisions grâce à des prévisions de trésorerie fiables, un suivi en temps réel et automatisé et un reporting personnalisé. Cet outil facilite votre pilotage en centralisant toutes vos structures, passant de la vision groupe au détail par entité en un seul clic.

### Ce que Agicap va vous apporter :

- ✓ Gagnez du temps en liant la banque, la comptabilité, les budgets, les règlements sur un seul logiciel.
- ✓ Visualisez simplement vos données grâce aux rapports, tableaux de bords et indicateurs clés personnalisés.
- ✓ Exportez les données clés pour échanger en interne et communiquer avec vos partenaires financiers.



## → Cubyn

#expédition

40h

### Chiffre clé

40h sont passées par mois en moyenne par un gérant d'établissement sur la logistique.

### L'outil en un mot

Cubyn est le service de logistique e-commerce le plus simple du marché.

### Comment cet outil va vous aider ?

Vous maîtrisez sur un seul et même espace : la réception de vos marchandises, la gestion de l'inventaire et du stock, le picking, l'envoi de commandes, la gestion des retours, le service client... Tout cela en temps réel.

### Ce que Cubyn va vous apporter :

- ✓ Réduisez vos coûts avec une solution 30% moins chère grâce aux technologies et algorithmes développés en entrepôt.
- ✓ Multipliez vos canaux de ventes facilement en intégrant votre boutique ou marketplace en 1 clic.
- ✓ Développez vos ventes à l'international et attaquez de nouveaux marchés grâce à leur implantation en Europe.



#boutiqueenligne

20%

### Chiffre clé

L'augmentation du panier moyen lié à la commande en ligne est de plus de 20%.

### L'outil en un mot

Shopify est une plateforme e-commerce pour créer un site internet en quelques minutes.

### Comment cet outil va vous aider ?

Propulsé par des outils puissants, vous pouvez créer un site e-commerce qui vous aidera à trouver des clients, à augmenter vos ventes et à gérer vos opérations quotidiennes.

### Ce que Shopify va vous apporter :

- ✓ Servez vos clients sans interruption via ce nouveau canal de vente.
- ✓ Devenez expert de la boutique en ligne avec une assistance Shopify que vous pouvez contacter à tout moment.
- ✓ Ajoutez des fonctionnalités à votre boutique en ligne en choisissant parmi plus de 6 000 applications qui s'intègrent directement à Shopify.

# **4 outils pour aller plus loin**



### Gardez le contrôle

Retrouvez la visibilité et le contrôle sur toutes les dépenses en centralisant au même endroit la validation, les paiements et l'automatisation de la comptabilité.



### Maintenez une super équipe

Créez des enquêtes intelligentes pour transformer les avis et idées de vos employés en leviers d'innovation et de compétitivité.



### Une myriade de bénéfices

Accédez à des programmes qui vont booster le bien-être de vos employés : activité physique, méditation, développement personnel.



### Plus vite que votre commerce

Grâce à une caisse intelligente, gérez plusieurs boutiques en même temps, acceptez différents modes de paiement et gérez vos stocks.

# Vos contacts



**Clélia Pavanetto**

Content & Communications  
Manager



**Lucía Castro López**

Global Brand &  
Marketing Manager

# Sources

[Dares analyses 2019](#), Ministère du travail

[Marketing & Sales Big Data, Analytics, and the Future of Marketing & Sales](#),

McKinsey

[Retail – transformation in the retail industry](#), I-Scoop

[20 chiffres clés du service client en France](#), Axialys

[Blog](#), Dood Solutions