

## Présentoirs interactifs en magasin Concrétiser la vision omnicanal de Sports Experts



Sports Experts, le plus grand détaillant d'articles de sport au Québec, est résolument branché sur les tendances « mode » pour les vêtements d'extérieur, l'habillement et les chaussures athlétiques. Comptant plus de 70 magasins et cumulant près de 50 années d'expérience, Sports Experts est non seulement une marque très connue au Québec et partout au Canada, mais aussi la pierre angulaire du programme novateur de franchises de vente au détail d'articles de sport de FGL Sports.

Sports Experts s'est associée à Orchestra pour créer des présentoirs de produits basés sur la RFID pour offrir aux clients et associés plus de commodité et des expériences numériques captivantes en magasin. Après avoir effectué le lancement d'une plateforme de commerce électronique fondée sur Orchestra Commerce Cloud fonctionnant sur le nuage Microsoft Azure, ce détaillant a pu tirer parti de données unifiées pour optimiser simultanément les informations produit en ligne et dans ces présentoirs en magasin. Ce type de commerce omnicanal branché et homogène lui donnera une réelle longueur d'avance dans un marché hautement concurrentiel, particulièrement par rapport aux acteurs en ligne qui ne peuvent ou ne veulent pas exploiter les magasins comme des centres d'expérience.

### ADAPTATION

Assurer un parcours omnicanal en tirant profit de la plateforme de commerce électronique et en créant des expériences numériques homogènes en magasin.

### PERFORMANCE

Favoriser la mobilisation et les ventes grâce à la visualisation instantanée des informations produit et de la disponibilité pour les clients et les associés.

### INNOVATION

Utiliser des présentoirs muraux interactifs pour diffuser des promotions vidéo contextuelles et des informations produit en fonction du magasin individuel.

## LA SITUATION

Sports Experts - une des bannières des franchises de vente au détail de FGL Sports - souhaite entrer dans l'ère numérique en offrant une expérience omnicanal à ses clients. Accordant la priorité à une expérience innovante en magasin, l'entreprise a demandé à ses partenaires, employés et franchisés de soumettre des idées sur la façon de repenser ses magasins pour offrir des expériences numériques de pointe. C'est ainsi qu'a germé l'idée de la première initiative : le « mur de chaussures » interactif.

Sports Experts s'était déjà associée à Orchestra pour mettre en place son site Web de commerce électronique. Il était donc naturel de tirer profit de la plateforme Orchestra Commerce Cloud et mettre en place de façon homogène une solution d'affichage interactive et branchée qui utiliserait le même contenu et les mêmes processus que le catalogue de produits en ligne.

« Les consommateurs adorent le mur interactif. En plaçant la chaussure sur le numériseur RFID, le client sait tout de suite si sa pointure est disponible en magasin. Pas besoin d'attendre qu'un commis aille le vérifier dans l'arrière-boutique. »

Sébastien, Sports Experts Carrefour Laval, Responsable Département Chaussures



## LA SOLUTION

### DE L'INFORMATION INSTANTANÉMENT POUR LES CLIENTS ET LES ASSOCIÉS

L'objectif de Sports Experts était d'intégrer une « touche » numérique dans ses magasins pour rehausser l'expérience et la mobilisation des clients. Fondé sur la technologie RFID, le « mur de chaussures » permet non seulement aux clients d'explorer la richesse d'un produit, mais aussi de profiter de l'autonomie du magasinage en ligne grâce à un accès instantané à des renseignements tels que la disponibilité en magasin, sans avoir à attendre qu'un commis soit libre. Du même coup, les associés en magasin bénéficient d'une visibilité instantanée des stocks et d'une excellente occasion d'interagir avec les clients et de les conseiller tout au long de leur parcours d'achat.

### MÊME SOURCE D'INFORMATIONS POUR LES PRODUITS EN LIGNE ET EN MAGASIN

La solution utilise Orckestra Commerce Cloud comme point central pour enrichir les informations produit, la définition des prix et la gestion des stocks. En tirant parti de la technologie RFID et d'une plateforme de commerce en nuage, Sports Experts est en mesure de mettre en place un affichage interactif comportant de

riches informations produit à partir d'une source unique de contenu sur les produits, géré par son siège social et transmis dans les franchises individuelles comme il se doit.

### VIDÉOS CONTEXTUELLES DIFFUSÉES À L'ÉCHELLE DU MAGASIN

Les écrans répartis dans le magasin servent à montrer des vidéos captivantes et des promotions, qui sont gérées par le siège social de FGL, afin d'assurer des expériences uniformes à l'égard de la marque pour tous les franchisés. La solution offre également la possibilité de personnaliser le contenu présenté dans un magasin particulier pour qu'il soit pertinent dans ce contexte précis.

Lorsqu'un consommateur place une chaussure dotée d'une puce RFID sur le présentoir, la vidéo en course est interrompue tandis que le numériseur RFID lit les données et les envoie à Orckestra Commerce Cloud, qui transmet sur-le-champ, à l'écran où se trouve le client, les informations produit et toutes les pointures disponibles dans les stocks du magasin. Une fois que le client a fini d'utiliser le numériseur, la vidéo en cours réapparaît en parfaite synchronisation avec les autres écrans diffusant le même contenu en magasin.

## LES RÉSULTATS

Avec l'aide d'Orckestra, Sports Experts offre maintenant des expériences d'achat de chaussures libre-service dans ses magasins. La plateforme Orckestra Commerce Cloud confère des privilèges aux utilisateurs d'affaires, ce qui permet d'assurer la mise à jour fréquente des informations produit et des vidéos promotionnelles avec peu ou pas d'intervention des TI. Les associés du magasin apprécient la commodité du mur de chaussures interactif, car ils peuvent consulter des renseignements et la disponibilité en magasin en temps quasi réel, tout en continuant d'échanger avec leurs clients sans avoir à chercher dans l'arrière-boutique. Cela réduit les frictions liées au service à la clientèle pendant les périodes d'achalandage, de même que les pertes éventuelles de ventes.

L'initiative du « mur de chaussures » et le site Web de commerce électronique ne sont que les premiers pas de la transition omnicanal de Sports Experts. Pour l'avenir, FGL Sports entend déployer cette plateforme fructueuse à d'autres magasins et bannières.



Fondée en 2006, Orckestra est une société de logiciels et de services et le fournisseur de Orckestra Commerce Cloud, une solution de commerce unifié pour les détaillants, épiciers et fabricants d'articles de marque de taille moyenne ou grande. Propulsée par la technologie unique Commerce Orchestration<sup>MC</sup>, Orckestra Commerce Cloud va au-delà des solutions de commerce électronique traditionnelles en permettant aux entreprises d'offrir une expérience client de premier plan dans tous les points de contact physiques et numériques, à partir d'une seule plateforme fonctionnant sur le nuage Microsoft Azure.

#### CANADA

1100 av. Canadiens-de-Montreal #540  
Montréal, QC, H3B 2S2  
VENTES: 1 855 747-1929

#### ÉTATS-UNIS

100 Congress Avenue #780  
Austin, TX 78701  
VENTES: 1 855 747-1928

#### DANEMARK

Nygaardsvej 16. 2. Floor  
2100 Copenhagen

#### ORCKESTRA.COM

