



Enquête internationale :
Les technologies
mobiles dans le secteur
de la vente au détail

A woman with blonde hair is smiling and looking at a laptop on a counter. Another person is partially visible on the left, looking at the laptop. The background shows shelves with various products and plants.

Les technologies saluent l'entrée dans une ère axée sur la productivité et la satisfaction

Partout dans le monde, les détaillants savent que les technologies mobiles sont l'un des moyens d'accroître la productivité et la satisfaction des clients, tant maintenant qu'à l'avenir.

De plus en plus, le besoin de gérer l'ensemble de ces appareils fait ressortir davantage encore celui d'adopter une puissante solution de gestion des appareils mobiles (MDM).

Pour savoir comment les détaillants utilisent et gèrent actuellement leurs appareils (Apple, Android et Windows), mais aussi comment ils prévoient de le faire à l'avenir, Jamf a chargé Vanson Bourne, un prestataire spécialisé en études de marché, de mener une enquête indépendante auprès de 700 décideurs informatiques dans le secteur de la vente au détail, et ce, dans six pays différents.

A grayscale photograph of two women in a library or bookstore. The woman on the left is wearing glasses and looking down at a book. The woman on the right is also wearing glasses and looking towards the camera with a thoughtful expression. The background is filled with bookshelves.

Les technologies mobiles génèrent des revenus mais imposent de relever certains défis

Les résultats parlent d'eux-mêmes : la grande majorité des détaillants ont déjà investi dans des technologies mobiles et prévoient d'investir davantage encore. Du point de vente aux vitrines en ligne, ils n'ont aucun doute quant à leurs avantages pour suivre les stocks, coordonner le personnel et satisfaire les besoins des clients. **Ils voient les technologies mobiles, dès lors qu'elles sont bien gérées, comme un moyen d'accroître leurs revenus.**

Néanmoins, les difficultés sont bien réelles. De nombreux détaillants utilisent plusieurs types d'appareils (Android, Windows et Apple), ce qui complique parfois la gestion et la communication entre ces appareils ou les solutions MDM.

Les technologies mobiles sont bien établies

Appareils mobiles et investissements

Quel type de technologie mobile ?

(plusieurs réponses parmi les principales fournies)

✓ 79 % Wi-Fi gratuit

✓ 71 % appareils mobiles fournis par l'entreprise et destinés au personnel

✓ 65 % appareils mobiles pour les systèmes au point de vente (POS)

✓ 63 % appareils reliant les dispositifs traditionnels et la boutique en ligne

✓ 62 % écrans tactiles interactifs en magasin

✓ 60 % appareils mobiles partagés

Toutefois, en regardant de plus près les investissements déjà effectués et ceux prévus, il semble que les technologies mobiles soient plus fortement implantées encore. En effet, 95 % prévoient de proposer des appareils mobiles à l'usage des employés, 95 % des systèmes au point de vente, 93 % des connexions entre les magasins physiques et en ligne, 94 % des écrans interactifs fixes en magasin, et 90 % des appareils mobiles partagés.

99 %

des magasins possèdent
au moins une
technologie mobile

Quelle est la tendance ?

Prochaine augmentation des investissements dans le domaine des technologies mobiles

Quasiment tous (arrondi à 100 %) les décideurs informatiques interrogés mentionnent l'intention de leurs magasins d'utiliser davantage encore les appareils mobiles au cours des prochaines années. Pourquoi ?

Avantages des technologies mobiles

Les technologies mobiles ont conduit ou conduirait à :
(plusieurs réponses parmi les principales fournies)

- ✓ 58 % amélioration du service client
- ✓ 52 % capacité à proposer plus de stocks
- ✓ 51 % efficacité renforcée des équipes en magasin
- ✓ 49 % productivité accrue des employés et renforcement de la satisfaction et de la motivation

Presque
tous

(arrondi à 100 %) les décideurs informatiques pensent que les technologies mobiles apportent de la valeur ajoutée

91 %
déclarent que les technologies mobiles dans la vente au détail les rendent plus compétitifs

Les technologies mobiles simplifient les processus

91 % des décisionnaires informatiques travaillant pour le compte de détaillants conviennent que l'utilisation des technologies mobiles a augmenté ou augmenterait le chiffre d'affaires en simplifiant le processus de vente. Cela s'explique par une mise en œuvre qui optimise les tâches suivantes :

(Tâches et processus qui ont été ou seraient optimisés :)

- ✓ 96 % planification et gestion des stocks
- ✓ 96 % point de vente
- ✓ 96 % personnalisation de l'expérience client
- ✓ 95 % mise en œuvre de promotions
- ✓ 95 % productivité et motivation des employés
- ✓ 95 % communications entre les employés
- ✓ 95 % formation du personnel
- ✓ 92 % simplification de la tarification



93 %
rencontrent ou
s'attendent à
rencontrer des
difficultés

Les défis de la gestion des appareils mobiles

L'utilisation de plusieurs systèmes et marques d'appareils est source de problèmes

Même si les détaillants n'hésitent clairement pas à citer les avantages de l'utilisation des appareils mobiles en magasin, 93 % de ceux interrogés rencontrent des difficultés ou s'attendent à en rencontrer. Voici un aperçu de leurs réponses (principales réponses) :



37 % font face à des problèmes de sécurité et de conformité



37 % peinent à gérer plusieurs appareils et différentes fonctionnalités/connexions



35 % s'inquiètent des difficultés à intégrer les technologies mobiles aux systèmes existants/propriétaires



33 % voient le dépannage des appareils et les difficultés techniques comme un obstacle

Apple ou plusieurs types d'appareils

Les problèmes posés par plusieurs types d'appareils (Apple, Windows et Android)

Les magasins qui utilisent à la fois des appareils Apple, Windows et/ou Android sont les plus susceptibles d'éprouver des difficultés à mettre en œuvre des technologies mobiles.

	Différents types d'appareils <i>(Apple, Windows et Apple)</i>	Android/Windows uniquement	Apple uniquement
Problèmes liés à la gestion de plusieurs appareils et de différentes connexions	45 %	31 %	23 %
Problèmes de sécurité et de conformité	43 %	32 %	31 %
Difficulté d'intégration avec les systèmes existants	40 %	32 %	31 %

Les résultats laissent entendre qu'un écosystème standard, développé par une seule marque, est plus efficace.

Aucun système n'est identique à l'autre

Les causes des difficultés constatées par la gestion des appareils mobiles

L'une des raisons expliquant pourquoi les détaillants éprouvent des difficultés à gérer leur écosystème d'appareils s'explique peut-être par les appareils eux-mêmes :

Près de la
moitié

**(48 %) des personnes interrogées
utilisent différents types d'appareils
(Apple, Windows et/ou Android)**

L'utilisation d'une même marque d'appareils au sein des magasins de vente au détail facilite leur gestion. Pourtant, la majeure partie des détaillants multiplie les marques, rendant ainsi insurmontables certains des défis posés par la mise en œuvre des technologies mobiles.



Les résultats suggèrent qu'en se concentrant sur une seule
marque d'appareil, il serait possible d'améliorer l'utilisation des
technologies mobiles.

Appareils mobiles : réalités et préférences

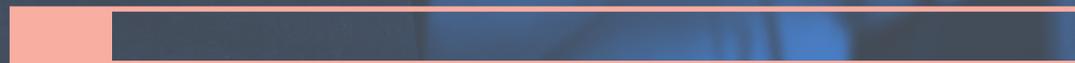
Qui utilise quel type d'appareil ?



48 % utilisent différents types d'appareils (Apple, Windows et/ou Android)



41 % utilisent uniquement des appareils Windows et/ou Android



10 % utilisent uniquement des appareils Apple



1 % ne sait pas ou n'utilise pas d'appareil



En moyenne, le nombre de décisionnaires informatiques dont les magasins utilisent actuellement des appareils de marque Apple et ceux qui voudraient en utiliser est

deux fois supérieur à celui des marques concurrentes

Utilisation actuelle ou utilisation souhaitée

Les données recueillies suggèrent que les détaillants utilisent des appareils Windows ou Android. Toutefois, lorsque vous leur demandez quels appareils ils aimeraient utiliser, les résultats sont loin d'être les mêmes.

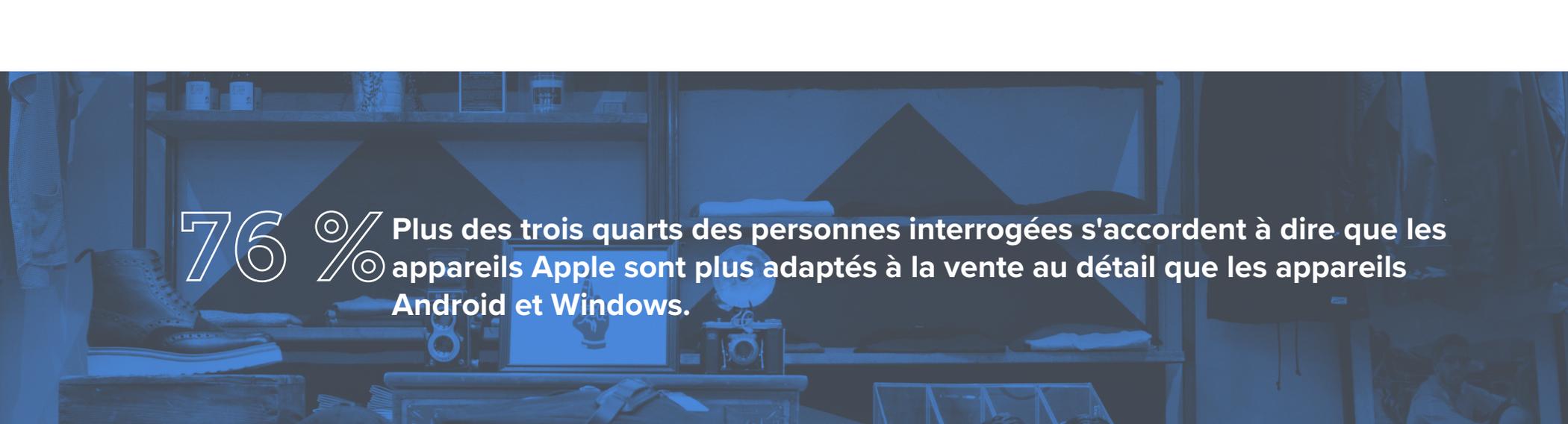
À chaque fois, un pourcentage plus élevé que celui qui utilise actuellement des appareils de marque Apple indique vouloir en utiliser.

Avantages des appareils Apple

99 % des points de vente au détail utilisant des appareils Apple reconnaissent les avantages de la marque, ce qui ne semble pas très surprenant. Ce qui l'est davantage toutefois, c'est que 90 % des détaillants qui n'utilisent pas des appareils Apple pensent également qu'ils auraient tout intérêt à en utiliser. Ce résultat renforce d'autant la valeur ajoutée des appareils Apple et la demande en ce sens.

Principaux avantages des appareils Apple mentionnés par les utilisateurs Apple et non Apple (plusieurs réponses parmi les principales fournies)

	Utilisateur Apple	Utilisateur non Apple
Mise en œuvre plus rapide	46 %	34 %
Durée de vie plus longue	43 %	33 %
Facilité d'utilisation <i>(ce qui conduit à une meilleure expérience client)</i>	43 %	24 %
Connexion simplifiée aux autres appareils	42 %	23 %
Intégration plus forte avec les systèmes existants	40 %	24 %
Sécurité plus importante que celle des autres marques	38 %	26 %



76 % Plus des trois quarts des personnes interrogées s'accordent à dire que les appareils Apple sont plus adaptés à la vente au détail que les appareils Android et Windows.

Problèmes avec Windows et Android

Parmi ceux utilisant à la fois des appareils Apple et Windows/Android, et qui peuvent donc comparer comme il se doit les plateformes, ce nombre était même plus important : près de 9 sur 10 (soit 87 %) pensent que les appareils Apple sont plus adaptés.

En conséquence, **82 % des détaillants utilisant des appareils mobiles Android et Windows ont rencontré des problèmes** du type :

Principaux problèmes signalés avec les appareils mobiles Android ou Windows
(plusieurs réponses parmi les principales fournies)

✓ 36 % problèmes de sécurité

✓ 29 % problèmes de compatibilité

✓ 28 % mises à jour lentes ou envahissantes

✓ 22 % difficultés d'accès ou défaillance

✓ 18 % durée de vie réduite



91 % mentionnent qu'une solution MDM profite à la gestion des appareils mobiles dans le domaine de la vente au détail

Solutions de gestion des appareils mobiles (MDM)

Le bon outil fait toute la différence.

Non seulement les détaillants du monde entier comprennent qu'une solution de gestion des appareils mobiles articulée autour d'un écosystème est avantageuse, mais ils pensent aussi qu'elle aura un impact notable sur les résultats.

En moyenne, les personnes interrogées pensent pouvoir économiser :

25 %

des coûts avec une MDM

24 %

de leur temps avec une MDM

... et ce, pour plusieurs raisons.

Solution MDM à la rescousse

Presque tous (99 %) les détaillants interrogés mentionnent que leurs magasins utilisent ou utiliseraient une solution MDM et ce, pour les raisons suivantes :

Principaux avantages de la gestion des appareils mobiles pour les détaillants (réponses à choix multiples)

- ✓ 45 % configuration des appareils pour un usage spécifique (p. ex., le point de vente)
- ✓ 44 % convivialité des appareils pour le personnel et les clients
- ✓ 42 % personnalisation de tous les appareils des employés
- ✓ 42 % mise à jour des systèmes d'exploitation et logiciels sur tous les appareils
- ✓ 41 % utilisation par tous les services de la même marque d'appareils et des mêmes fonctionnalités
- ✓ 41 % moyen simple de maintenir les appareils chargés
- ✓ 40 % déploiement d'apps spécialisées sur tous les appareils
- ✓ 32 % verrouillage ou effacement des appareils à distance
- ✓ 32 % déverrouillage d'un appareil à des fins diverses

Parallèlement à la mise en œuvre des technologies mobiles qui connaît un véritable essor dans l'univers de la vente au détail,

l'utilisation d'une solution MDM gagne en importance. Tout porte à croire que les détaillants vont plébisciter les outils susceptibles de proposer ces fonctionnalités.

48%

Près de la moitié déclare utiliser plusieurs solutions MDM, ce qui est loin d'être idéal. En réalité, 9 sur 10 (soit 89 %) voudraient utiliser une seule solution pour parvenir à une simplification optimale et renforcer la productivité.

Une solution MDM accroît la satisfaction des clients

Bien que certaines plus que d'autres

La moitié (soit 50 %) de toutes les personnes interrogées signale une amélioration notable de la satisfaction des clients depuis la mise en œuvre des technologies mobiles.

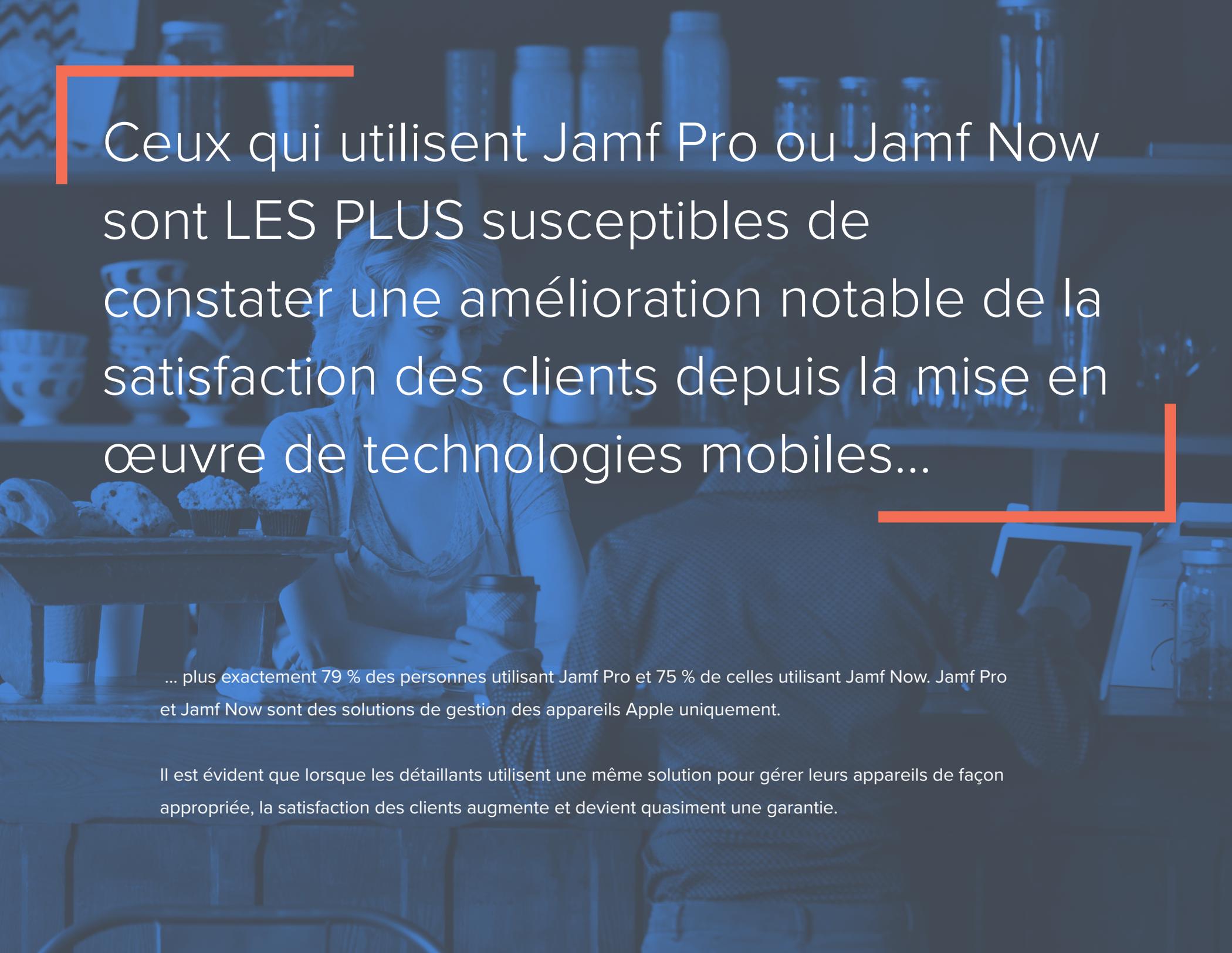
Une solution MDM accroît ces chances. **Ceux qui utilisent des solutions MDM ont deux fois plus de chance de constater une amélioration significative de la satisfaction des clients** que ceux qui n'utilisent pas de solution MDM.



52 % des personnes interrogées qui utilisent actuellement une solution MDM signalent une amélioration notable de la satisfaction des clients depuis la mise en œuvre de technologies mobiles



23 % des personnes interrogées qui n'utilisent pas de solution MDM signalent une amélioration de la satisfaction des clients



Ceux qui utilisent Jamf Pro ou Jamf Now sont LES PLUS susceptibles de constater une amélioration notable de la satisfaction des clients depuis la mise en œuvre de technologies mobiles...

... plus exactement 79 % des personnes utilisant Jamf Pro et 75 % de celles utilisant Jamf Now. Jamf Pro et Jamf Now sont des solutions de gestion des appareils Apple uniquement.

Il est évident que lorsque les détaillants utilisent une même solution pour gérer leurs appareils de façon appropriée, la satisfaction des clients augmente et devient quasiment une garantie.

L'expérience de la boutique numérique

Quand les technologies mobiles sont la norme

Voici les avantages possibles pour les détaillants qui se lancent dans une transformation numérique de leurs magasins :



54 % efficacité et productivité accrues



48 % ventes et chiffre d'affaires en hausse



47 % amélioration de l'expérience client



46 % nouveaux clients



38 % image de marque plus axée sur le numérique



Les points forts d'un magasin de vente au détail moderne

Quels avantages les initiatives de transformation numérique apportent-elles ?

Quasiment tous (arrondi à 100 %) les décisionnaires dont le ou les magasins ont adopté ou envisagent d'adopter des initiatives de transformation numérique pensent que cela va les aider :

- ✓ 55 % augmentation des ventes et du chiffre d'affaires
- ✓ 51 % simplification de l'expérience d'achat des clients
- ✓ 48 % attraction de nouveaux groupes de clients
- ✓ 43 % expérience client plus personnalisée
- ✓ 43 % transferts de produits et de marchandises plus automatiques d'un magasin à l'autre
- ✓ 42 % plus grande fluidité des opérations et commerciaux davantage disponibles pour les clients
- ✓ 41 % augmentation du moral et de la motivation du personnel de vente
- ✓ 38 % perception de l'entreprise comme une marque innovante
- ✓ 28 % intégration plus rapide des employés

Comment les initiatives de transformation numérique peuvent freiner les magasins de vente au détail

Les décisionnaires informatiques ont mentionné des préoccupations ou des difficultés avec les initiatives de transformation numérique actuellement menées par leurs magasins ou prévues par ces derniers. En conséquence, 87 % pointent des défis à relever :

- ✓ 43 % mise à jour des systèmes et disponibilité des systèmes existants
- ✓ 35 % gestion de l'expérience numérique d'un magasin et d'un appareil à un autre
- ✓ 34 % surcharge technologique pour les clients
- ✓ 34 % complication des opérations
- ✓ 31 % difficultés à préserver l'expérience des clients pendant le changement
- ✓ 26 % difficulté à mesurer l'augmentation éventuelle des ventes et du chiffre d'affaires
- ✓ 25 % personnel peu enclin au changement

Que ces défis soient réels ou à venir, il convient de les relever avec une puissante solution MDM pour faciliter les initiatives de transformation numérique.

Jamf ou comment faciliter la transformation numérique avec les technologies mobiles

Si votre organisation spécialisée dans la vente au détail souhaite poursuivre sur sa lancée et ajouter des appareils Apple pour améliorer la satisfaction des clients et accroître son chiffre d'affaires, nous pouvons vous aider.

Contactez-nous dès aujourd'hui pour commencer, ou testez gratuitement Jamf et nos capacités de gestion des appareils pour la vente au détail.

[Nous contacter](#)

[Demander un essai](#)

Ou contactez votre revendeur agréé Apple habituel pour essayer Jamf.