

Gérer efficacement l'écosystème du commerce de détail en constante évolution



Préparé par
Groupe CGI inc.
et
Quantum Retail
Technology LLC



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	3
CHAÎNE DE VALEUR INTELLIGENTE	3
ÉCOSYSTÈME EN ÉVOLUTION	5
DÉPLOIEMENT DE L'ÉCOSYSTÈME	6
GESTION DE L'ÉCOSYSTÈME	9
RECHERCHE D'AIDE EXTERNE	9
ATTRIBUTS D'UN PARTENAIRE IDÉAL	10
À PROPOS DE QUANTUM RETAIL	10
CONCLUSION	11
À PROPOS DE CGI	11

Introduction

À l'heure actuelle, l'attention des détaillants se porte sur les processus de contacts clients. Les détaillants recherchent des moyens de mieux comprendre leurs clients et de fournir les produits appropriés aux bons canaux, au moment voulu et à un prix attrayant. Les détaillants se concentrent tout particulièrement sur la mise à profit des données et des nouvelles technologies pour optimiser les processus du côté de la demande, attirer et conserver un plus grand nombre de clients, et assurer la croissance future de leurs entreprises.

L'accès à des renseignements plus abondants sur les produits, de même que la multiplication des choix de produits, a changé l'équilibre du pouvoir en faveur des consommateurs dans le secteur du commerce de détail. Les consommateurs sont aussi devenus plus exigeants. Afin de se doter d'un avantage futur sur le marché, les détaillants devront connaître intimement leurs clients, et plus particulièrement leurs besoins, leurs désirs, leurs préférences et leurs valeurs. Ils devront aussi remanier leurs processus d'affaires et revoir les technologies utilisées dans leurs magasins pour s'assurer de combler les attentes de leurs clients.

Pour en arriver à ces résultats, les détaillants devront adopter un nouveau paradigme. Ce paradigme présente le secteur du commerce de détail comme un « écosystème » vivant et en constante évolution. Comme c'est le cas pour les systèmes vivants, le nouvel écosystème de détail fonctionnera à partir de données de bas niveau, établira des relations entre les éléments d'information et recherchera des façons de mettre ces renseignements à profit pour accroître le rendement de l'organisation. À l'heure actuelle, plusieurs technologies émergentes convergent pour soutenir l'adoption de ce nouveau paradigme :

- Capacités informatiques évolutives
- Fonctionnalités informatiques périphériques
- Informatique répartie multiagent
- Adoption des technologies sans fil et RFID

Les détaillants qui connaîtront le succès seront ceux qui adopteront ces technologies émergentes, et mettront en œuvre et géreront l'écosystème de détail. À l'avenir, l'innovation dans l'industrie et la création de valeur se produiront surtout dans les fonctions périphériques, qui permettront aux détaillants d'interagir avec les clients, de gérer leurs chaînes d'approvisionnement et d'intégrer de nouvelles technologies.

La complexité croissante qui accompagnera l'ajout de nouvelles technologies dans les magasins au cours des années à venir, combinée aux pressions concurrentielles auxquelles sont soumis les détaillants, poussera ces derniers à rechercher des partenaires qui pourront les aider à gérer l'écosystème de détail. L'impartition de l'infrastructure TI d'une entreprise au partenaire approprié constitue une approche éprouvée pour mieux gérer la complexité des TI et libérer des ressources qui peuvent se consacrer à la satisfaction des besoins et des exigences des clients.

Chaîne de valeur intelligente

Les technologies évoluent afin de faciliter la transformation des magasins en points de vente centrés clients et de réduire les frais d'offre de produits et de prestation de services des détaillants. À l'aide de ces technologies, les détaillants pourront gérer leurs stocks en temps réel et exploiter plus efficacement les données dont ils disposent pour offrir les produits appropriés à un prix adéquat. Ils pourront aussi améliorer la qualité de leur service à la clientèle et fidéliser leurs clients en améliorant leur expérience de magasinage. Ces technologies permettent la transition d'une chaîne de valeur efficace à une chaîne de valeur intelligente.

À long terme, l'évolution de la chaîne de valeur intelligente se traduira par des services de magasinage et des modes d'exploitation des commerces de détail plus intelligents. Des services de magasinage plus intelligents permettront aux clients d'obtenir exactement les biens et les services qu'ils recherchent, dans la quantité et de la façon voulues, et dans un lieu où il est facile et agréable de faire des emplettes. Des services de magasinage plus intelligents transformeront l'environnement du commerce de détail en créant une expérience de magasinage plus satisfaisante. Des services de vente plus intelligents anticiperont les besoins des clients, avant même que ces derniers ne les expriment. Par exemple, l'intégration intercanaux permettra d'enregistrer les intentions des clients dans le but de mettre au point de puissantes capacités de vente au détail. Les modèles d'achat révélés par des milliers de transactions antérieures permettront de connaître en temps réel les corrélations entre les achats, et généreront de la valeur à partir de chaque interaction avec un client. Des systèmes d'exploitation plus intelligents libéreront le personnel des magasins des tâches d'arrière-boutique, pour leur permettre d'interagir avec les clients et de mieux les servir.

Quelques-unes des technologies évoluées qui contribueront à la création de la chaîne de valeur intelligente sont présentées ci-dessous.

RFID

Les technologies d'identification par radiofréquence (RFID) peuvent fournir une visibilité complète des stocks sur l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement, de la fabrication des articles à leur paiement à la caisse. Les technologies RFID donnent aux détaillants des moyens de suivre les produits tout au long de leur cheminement dans la chaîne d'approvisionnement et de prendre de meilleures décisions de gestion de leurs stocks, de réduire leurs coûts et d'améliorer leur service à la clientèle. Par exemple, un détaillant qui voit la demande pour un produit particulier croître de façon inattendue dans un de ses magasins peut réacheminer les expéditions de ce produit, même après qu'elles aient quitté les installations du fabricant, de l'entrepôt au magasin concerné.

Au niveau des magasins, la clé de l'augmentation du chiffre d'affaires et de la rentabilité des établissements réside dans les données détaillées fournies par les technologies de suivi RFID. L'utilisation de ces renseignements au niveau des magasins permet aux détaillants de regrouper des données d'appariement et de comportement significatives, qui peuvent exercer une influence en temps réel sur la qualité du service à la clientèle. La mise en œuvre de fonctionnalités RFID dans les magasins assure une exactitude quasi parfaite de la gestion des stocks, une efficacité accrue des promotions et des politiques d'établissement des prix, une réduction des pertes et une meilleure disponibilité des stocks.

Appareils sans fil

Les technologies sans fil offrent le potentiel de transformer l'expérience de magasinage des clients et de constituer un puissant outil concurrentiel, alors que les détaillants tentent de renforcer leurs relations avec les clients. Les ordinateurs de poche et autres appareils sans fil donneront aux employés un accès en temps réel aux renseignements relatifs aux produits et aux clients, afin de leur permettre de répondre sur-le-champ aux questions des clients. À l'avenir, des appareils sans fil pourront être fournis aux clients afin de leur présenter directement de l'information promotionnelle et des renseignements détaillés sur les produits. Des « chariots intelligents » permettront aussi d'établir des interactions avec les clients pendant leur magasinage, pour leur suggérer des produits et les aviser de promotions en cours, en utilisant des données recueillies selon leur comportement d'achat actuel ou antérieur.

Les systèmes PDV sans fil permettront aux détaillants d'accomplir une étape de plus en combinant un accès en temps réel aux renseignements relatifs aux produits à des services instantanés de paiement des achats. Regroupant des technologies de voix pour les communications entre magasins, des liens vers les bases de données sur les produits et les clients, des lecteurs de codes intégrés et des lecteurs de cartes de crédit ou de cartes à puce

et des imprimantes mobiles, ces systèmes permettront non seulement aux employés de répondre aux questions des clients, mais aussi de compléter leurs transactions d'achat, où qu'ils se trouvent dans le magasin.

Des postes de travail sans fil pour le personnel de direction des magasins et des infrastructures réseau sans fil prenant en charge les applications RFID généreront des gains d'efficacité opérationnelle considérables et, à long terme, amélioreront la qualité du service à la clientèle.

Libre-service

Les fonctions permettant aux clients de se servir eux-mêmes constituent une tendance forte en commerce de détail. Les technologies libre-service, telles que les appareils sans fil, les kiosques et les services de caisses automatisés, donneront aux clients un contrôle accru sur leur expérience de magasinage et réduiront le niveau de frustration engendré par les ruptures de stock, le manque de personnel et les longues files d'attente aux caisses.

Les clients utiliseront des appareils sans fil pour accéder facilement, rapidement et en temps réel, aux renseignements relatifs aux produits et aux offres promotionnelles. Des kiosques en magasin pourront aussi être mis à profit pour fournir aux clients des renseignements et divers modes de paiement. Les caisses libre-service épargneront du temps aux clients, tout en réduisant les frais de main-d'œuvre des détaillants.

Les technologies RFID autorisent la mise en service de fonctions de caisse entièrement automatisées. Ce type d'applications pourrait prendre la forme suivante : le client ajoute à son chariot différents articles portant une étiquette RFID. Une fois ses emplettes terminées, le client conduit son chariot à proximité d'un poste de lecture et attend la production de sa facture. Le paiement pourrait s'effectuer de différentes façons, notamment à l'aide d'une carte client RFID. Un tel processus permettrait aux clients de quitter le magasin sans vider leur chariot et sans sortir leur portefeuille.

Écosystème en évolution

Au cours des années, les détaillants ont créé une valeur colossale par la mise sur pied d'infrastructures d'entreprise. L'intégration transparente des nouvelles technologies et des nouveaux services représente toutefois un défi d'une ampleur croissante. Les entreprises éprouvent de plus en plus de difficultés à relever ce défi, en raison des faiblesses inhérentes à leur architecture de technologies de l'information. Les grands systèmes d'information d'entreprise centralisés génèrent des volumes de données colossaux. La quantité de données disponible est telle que les détaillants ne parviennent pas à les utiliser efficacement pour prendre des décisions justes et opportunes concernant leurs magasins. Afin de tenter de gérer ces volumes massifs de données, plusieurs détaillants se sont dotés de structures rigides qui cantonnent malheureusement à des modes d'exploitation tout aussi rigides. Les détaillants doivent ainsi composer avec de multiples contraintes lorsqu'ils tentent de lancer de nouveaux produits, de mettre sur pied de nouveaux types de magasins et d'appliquer des méthodes nouvelles et créatives pour joindre leur clientèle.

Dans leur forme actuelle, les architectures d'entreprise sont caractérisées par une rigidité inhérente et ne sont d'aucune utilité dans les fonctions de contacts clients, notamment dans les magasins. Ces architectures d'entreprise aggravent les problèmes de prolifération des données avec lesquels sont aux prises la presque totalité des détaillants. Le volume de données disponible pour l'exploitation des commerces de détail et la prise de décisions connaît une croissance exponentielle. À l'heure actuelle, les détaillants ne profitent que d'une parcelle des avantages potentiels des nouveaux investissements et des nouvelles normes et technologies. Toute tentative d'intégration de nouvelles capacités dans des infrastructures déjà soumises à des tensions considérables risque de provoquer l'effondrement de l'environnement de commerce de détail existant englobant les logiciels, le matériel, l'infrastructure et les utilisateurs d'affaires.

À l'instar de la plupart des détaillants et des fabricants de biens de consommation courante, nous croyons que les conclusions basées sur des observations en temps réel effectuées en magasin et menant à des interventions constitueront le fondement de la prochaine grande vague de création de valeur pour les détaillants, pour les fabricants de biens de consommation et, ultimement, pour les consommateurs. À mesure qu'émergent de nouvelles technologies destinées au soutien de l'environnement de détail, leur mise en œuvre doit s'effectuer en tenant compte du fait que des conclusions menant à des interventions ne peuvent être tirées de données de faible qualité. De fait, ces conclusions doivent découler de nouveaux concepts émergeant de la gestion et de la combinaison des données en des entités nouvelles. Pour produire un impact maximal, ces conclusions doivent en outre être accessibles et applicables en temps réel au niveau local.

Déploiement de l'écosystème

L'écosystème de détail en évolution constante tirera profit d'architectures de traitement multiagents réparties. Ces architectures seront conçues pour tirer parti des architectures existantes en vue du traitement des données en parallèle et en temps réel.

Les détaillants disposeront d'un outil pratique et abordable pour le traitement des activités complexes qui doivent être effectuées en magasin pour servir les clients. Ce modèle ne peut passer du concept à la réalisation que par la convergence de la science, des technologies et des processus d'affaires. Alors que les clients exigent un meilleur service, que les entreprises réclament des outils pour améliorer leurs ventes et leur productivité et que leurs concurrents accélèrent leurs investissements en technologies, les détaillants peuvent donc appliquer une stratégie claire pour relever le défi. L'émergence d'un nouvel écosystème de détail fondé sur l'informatique évolutive et les systèmes multiagents engendre une révolution dans la conception des systèmes de détail afin de leur permettre de fournir les résultats attendus, aujourd'hui et à l'avenir.

Comparaison des caractéristiques clés des écosolutions et des solutions classiques

Écosolutions	Solutions ERP ou PDV classiques	Implications – Avantages
Répartition de la capacité de traitement aux points où elle est requise (extrémité)	Traitement centralisé des données	Gestion et exécution en temps réel
Traitement en temps réel	Retards et délais de traitement	Capacité de réaction et d'adaptation à l'environnement
Utilisation du plus bas niveau de données disponibles	Utilisation de données regroupées et consolidées	Aucune décision fondée sur un lissage ou des moyennes
Exemples de produits adaptables à l'environnement	Comportement dicté par les décisions lors de la planification	Nouveaux aspects révélés par les tendances émergentes
Évolution des modèles à partir des connaissances et de l'expérience acquises	Modèles découlant de données historiques	Nécessité de ne conserver qu'un volume de données limité ou un historique restreint
Éléments et relations surveillés par des agents	Capacité limitée de surveillance des activités de niveau inférieur	Amélioration potentielle des profits à partir des comportements émergents
Modèles évolutifs (dynamiques et non linéaires)	Modèles linéaires – Absence d'éléments de rétroaction	Évolution des modèles en fonction de la réalité
Architecture de traitement répartie	Infrastructure ERP ou à intégration poussée	Utilisation intensive du matériel existant
Structure en réseau	Structure hiérarchique	Processus adaptables, plutôt que rigides
Complexité prise en compte à l'aide de modèles simples	Complexité prise en compte à l'aide de modèles complexes	Solutions simples et plus efficaces

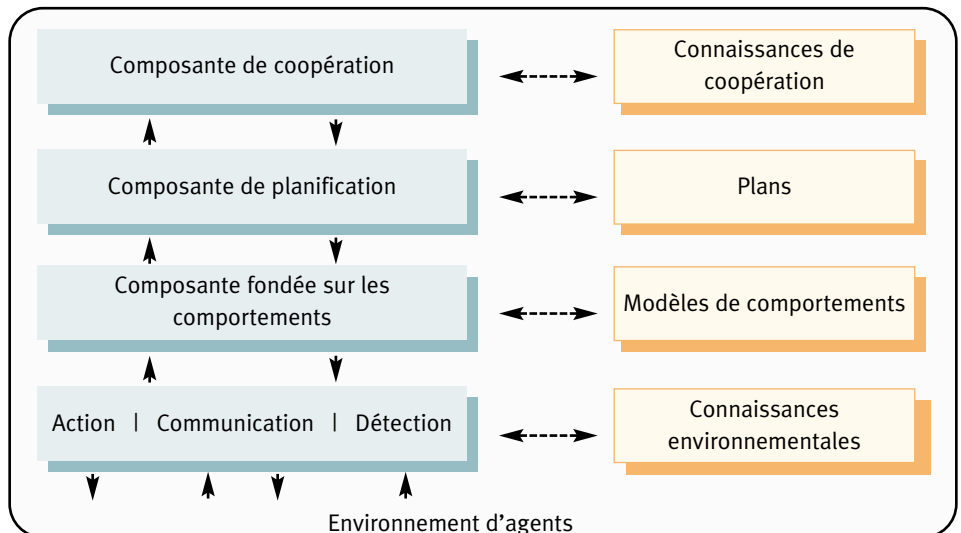
Traitement multiagent réparti

La conception des écosolutions doit prendre en considération des contraintes réelles telles que la largeur de bande disponible dans les magasins, les capacités de traitement en magasin et les restrictions relatives aux capacités de stockage. Une écosolution de détail est constituée d'un réseau d'agents, ou « système réparti multiagent ». Voici un aperçu des principales caractéristiques de ces systèmes :

- Les capacités des agents sont simplifiées et limitées dans le but de restreindre le volume de données requis. Ceci permet de réduire les besoins de stockage de grands volumes de données. À l'inverse, des quantités limitées de données sont transmises à intervalles réguliers pour éviter la congestion du réseau.
- Le contrôle du système est réparti, ce qui évite la réalisation de coûteuses activités de maintenance dans les magasins et limite les frais généraux imputés aux centres de traitement d'entreprise. De plus, cette approche permet de constituer un environnement redondant présentant une tolérance aux pannes.
- Les données sont décentralisées et se limitent au contenu des profils; elles excluent les historiques de transactions.
- Le traitement des données est effectué en mode asynchrone, ce qui permet au système de fonctionner sans affecter l'exécution des autres applications de magasins.

Les agents, qui constituent des composantes clés de cette architecture, sont des entités autonomes de traitement informatique. Ils perçoivent leur environnement à l'aide de capteurs, et agissent sur leur environnement à l'aide d'effecteurs. Chaque agent effectue une tâche spécialisée. Les actions résultantes sont fondées sur ce qu'un agent apprend sur son environnement par l'intermédiaire de ses capteurs, sur les données recueillies par les autres agents, sur les comportements antérieurs et les buts visés. À l'inverse des applications informatiques déterministes, les agents apprennent en « observant » l'environnement, et peuvent modifier ou complètement abandonner leurs buts si ces derniers ne correspondent pas aux intérêts de la communauté des agents.

Architecture d'agents simplifiée



Les agents perçoivent les événements qui se produisent dans l'environnement et y réagissent en fonction de leurs comportements existants. Si un événement n'est pas reconnu, ou si l'intervention proposée s'écarte des comportements existants, l'agent évalue d'autres actions possibles en fonction des plans globaux et, au besoin, demande des conseils de la part des agents qui l'entourent.

Les fonctionnalités et les capacités de raisonnement d'un agent individuel sont limitées. Cependant, une communauté d'agents forme une solution robuste et évolutive.

Agents de changement

Afin de les intégrer aux environnements répartis de commerce de détail, les agents sont mis en œuvre au sein d'un « conteneur » d'agents qui tourne sur les processeurs existants du magasin, ou sur d'autres processeurs répartis. Sur le plan conceptuel, le conteneur prend en charge plusieurs types d'agents, qui sont responsables de fonctions spécifiques. Le schéma du conteneur d'agents décrit les couches d'agents et les fonctions de chacun des types d'agents qu'il contient. Cependant, les communications entre les agents ne s'effectuent pas selon un ordre hiérarchique. Tous les agents d'une communauté collaborent les uns avec les autres, sans égard aux limites associées aux couches, pour constituer une solution optimale et réagir aux changements se produisant dans l'environnement.

Les agents déployés dans un magasin communiquent avec les agents des autres magasins pour constituer un réseau virtuel d'agents. Ce réseau d'agents est mis en œuvre à l'aide des systèmes pour magasins existants, et n'exige qu'un nombre limité de mises à niveau du matériel ou des logiciels.

Le réseau d'agents constitue un environnement autogéré. Des contrôleurs d'agents s'assurent que les mises à jour nécessaires sont apportées aux modules de traitement et aux fonctions des agents, et que le nombre adéquat d'agents de chaque type est déployé dans l'environnement de détail.

Les agents sont activés quand des événements se produisent. Les agents recueillent alors les données environnementales et de comportement pertinentes pour recommander des actions en fonction des comportements recherchés. Les agents sont déployés de façon dynamique selon les événements enregistrés; leur capacité de traitement n'est pas gaspillée en l'absence d'événements.

Agents de communication

Les agents de communication forment l'échelon le plus bas de la hiérarchie des agents; ils assurent la surveillance directe des données transactionnelles. Ils examinent le contenu des transactions et identifient les renseignements qui pourraient être utiles pour les éléments dont ils sont responsables.

Agents de comportement

Ces agents contiennent la plus grande partie des règles de logique d'affaires. Ils déterminent le comportement des éléments dont ils sont responsables, et en rendent compte. Ceci signifie qu'un agent doit être défini pour chaque élément pris en considération. Les agents communiquent entre eux à l'aide d'un réseau dont la topologie est initialement fondée sur la chaîne d'approvisionnement physique du détaillant. Les données de sortie d'un agent sont utilisées comme données d'entrée de plusieurs autres agents d'un réseau.

Agents d'analyse

Les agents d'analyse utilisent des profils génétiques et des attributs classiques pour créer des relations dynamiques, des grappes et des rapports ponctuels associés à des éléments de comportement. Ils y parviennent de deux façons : soit en tirant parti de profils génétiques pour déterminer les regroupements appropriés de variables classiques, soit en utilisant des variables classiques comme mesures de similarité pour créer la base de modèles d'intelligence ou pour lancer des analyses ponctuelles demandées par les utilisateurs.

Agents stratégiques

Les agents stratégiques servent à gérer et à contrôler le nombre et l'importance des changements pouvant être apportés à l'écosystème sans approbation de l'utilisateur.

Gestion de l'écosystème

L'une des considérations les plus importantes touchant l'adoption de nouvelles technologies de détail a trait à l'intégration de nouveaux systèmes dans les structures technologiques existantes et à la gestion continue des nouveaux processus répartis. Le conteneur d'agents fournit une infrastructure commune pour l'intégration des architectures multiagents dans les systèmes existants. Le conteneur fournit aussi des services communs pour gérer la mise en œuvre de différents types d'agents et de diverses mises à niveau d'agents, sans engendrer de frais généraux de maintenance.

Lors d'un déploiement de base dans un magasin, toutes les données relatives aux événements transmises aux agents proviennent des systèmes PDV et de gestion des stocks. Les conteneurs d'agents sont pourvus d'une composante externe d'intégration qui communique en mode synchrone avec les systèmes pour magasins. Les conteneurs d'agents ne tiennent compte que des transactions de base modifiant l'état des stocks. Dans certains processus évolués de gestion des stocks, des données concernant les articles en stock peuvent provenir de systèmes de stockage supplémentaires et d'activités effectuées hors des systèmes PDV et de gestion des stocks.

Dans un déploiement RFID, le nombre d'événements transmis aux agents augmente considérablement en raison de la transmission de données provenant des lecteurs RFID aux agents reliés au serveur Savant. Les événements RFID comprennent l'âge des produits, les délais de disponibilité prévus, l'espace requis pour chaque produit et son emplacement exact. Les systèmes capables « d'apprentissage » offrent un avantage important : il n'est pas nécessaire de stocker les données de faible niveau en vue de leur regroupement ou de leur exploration. Les agents revoient simplement ces événements et modifient leur comportement en conséquence.

Avec le déploiement d'étiquettes RFID au niveau des produits, le réseau d'agents peut vraiment étendre sa portée jusqu'aux limites de l'environnement de commerce de détail, c'est-à-dire jusqu'au niveau des étagères et des produits eux-mêmes. C'est à ce niveau que s'effectuent les interactions entre les produits et les clients, et que se produisent les événements qui définissent le comportement du système.

Recherche d'aide externe

Il est nettement préférable que les détaillants obtiennent de l'aide externe à leur équipe TI pour garantir la réussite de la mise en œuvre de technologies et de services de commerce de détail émergents au niveau des magasins et de la gestion future des environnements répartis multiagents. Dans le passé, les détaillants ont hésité à faire appel à des experts externes pour les aider à relever leurs défis en matière de technologies de l'information. Toutefois, on a noté au cours des cinq dernières années une tendance à l'impartition des TI dans le secteur du commerce de détail. De nos jours, 40 % des détaillants confient en impartition certains éléments de leur infrastructure TI ou de leurs processus d'affaires.

Les détaillants qui envisagent l'impartition de leurs technologies de l'information pour magasins doivent rechercher certains avantages stratégiques, opérationnels et financiers, notamment :

- Accès à de nouvelles technologies et aux meilleures pratiques de l'industrie
- Libération des membres de la direction pour leur permettre de se concentrer sur les activités de base de l'entreprise
- Libération de ressources TI pour leur permettre de se consacrer à la réalisation de projets stratégiques
- Réduction du niveau de risque par la conclusion d'une entente de partenariat avec un fournisseur TI d'envergure mondiale
- Amélioration des niveaux de service

À propos de Quantum Retail

Quantum Retail est un chef de file du secteur des solutions d'affaires intelligentes RFID de niveau magasin ou article.

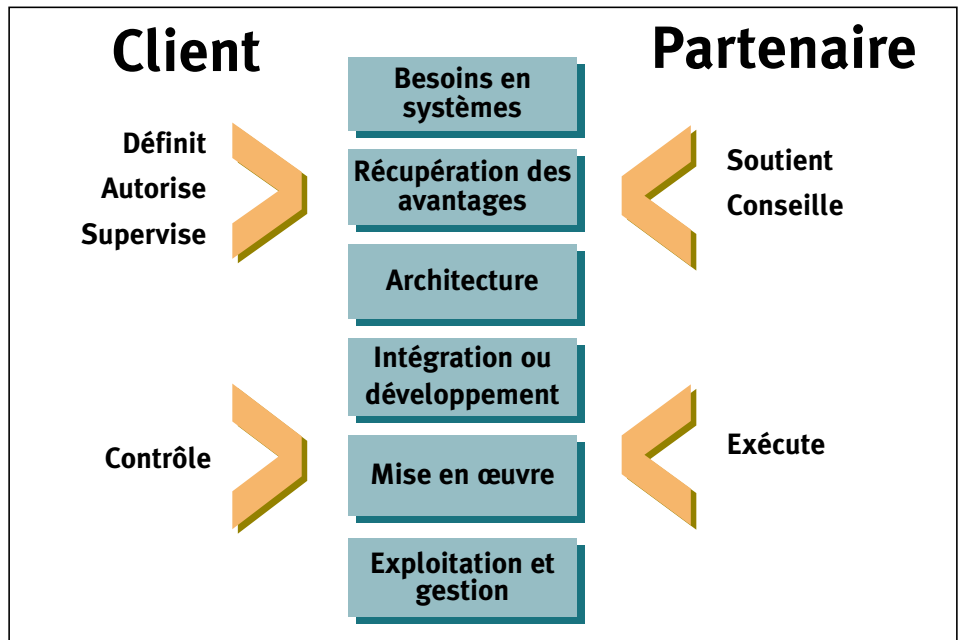
Nos logiciels sont spécifiquement conçus pour l'environnement du commerce de détail, et sont fondés sur les principes qui, dans la nature, permettent aux organismes d'affronter la complexité de manière efficace et efficiente. Nos applications, qui permettent aux entreprises de s'adapter, d'évoluer et de se développer dans un environnement dynamique et complexe, sont désignées « écosolutions ». La mise au point des écosolutions est possible grâce à la convergence de nouvelles technologies telles que l'informatique périphérique, l'informatique évolutive, le traitement réparti multiagent et les systèmes RFID.

Notre mission consiste à livrer des applications « périphériques » intelligentes aux entreprises des secteurs du détail et de la fabrication, afin de favoriser la formation de la prochaine grande vague de valeur commerciale pour les détaillants.

Pour en savoir plus, visitez notre site Web, à l'adresse www.quantumretail.com, ou écrivez-nous à info@quantumretail.com.

- Concentration de la responsabilité des technologies de l'information pour magasins en un seul, au lieu du maintien de relations avec des fournisseurs multiples
- Capacité de réaction accrue aux perturbations et aux événements TI imprévus
- Capacité de réaction accrue aux changements se produisant sur le marché
- Amélioration du soutien fourni aux unités d'affaires, par la mise en œuvre de processus et de procédures éprouvés entraînant des gains de productivité
- Optimisation des budgets d'exploitation et d'immobilisation
- Réduction du niveau de risque lié aux investissements en technologies
- Stabilisation des budgets
- Accès à un plus vaste pouvoir d'achat et à des ententes de partenariat établies
- Structures de paiement souples correspondant aux besoins financiers des détaillants
- Réduction des coûts

Le détaillant a tout intérêt à concevoir l'impartition dans le cadre d'une relation à long terme, qui définit clairement et assure le respect des rôles et des responsabilités des parties. Le détaillant doit choisir un partenaire qui met l'accent sur la qualité, qui s'est acquis une solide réputation pour la mise en œuvre de solutions de qualité et qui fait preuve de souplesse dans ses relations avec ses clients. Le modèle illustré ci-dessous décrit la répartition optimale des rôles et des responsabilités dans une relation d'impartition efficace.



Attributs d'un partenaire idéal

Comme l'infrastructure de systèmes TI pour magasins constitue un microcosme complexe de technologies, de processus et d'éléments de soutien, une relation d'impartition des systèmes pour magasins peut englober un large éventail de composantes interreliées.

Afin de simplifier au maximum les activités de son client, le partenaire d'impartition d'un détaillant doit :

- Normaliser les technologies utilisées dans les magasins existants à partir d'une plateforme technologique commune
- Gérer les processus d'ouverture de nouveaux magasins
- Acquérir et gérer l'ensemble du matériel et des logiciels constituant les technologies de l'information pour magasins

À propos de CGI

Fondée en 1976, CGI aide des clients provenant d'un vaste éventail de secteurs économiques à tabler sur les technologies de l'information pour maximiser leur performance et la valeur ajoutée qu'ils produisent. CGI offre également une gamme complète de services d'impartition des processus d'affaires qui lui permettent de gérer et d'améliorer les processus d'affaires quotidiens de ses clients, afin qu'ils puissent se concentrer sur leurs décisions stratégiques. La Société offre des services de consultation, d'intégration de systèmes et d'impartition répondant à l'ensemble des besoins technologiques et d'affaires de sa clientèle. CGI aborde chaque mandat avec un même objectif en tête – contribuer à la croissance et au succès de ses clients. CGI fournit des services à des clients dans le monde entier, à partir de ses bureaux du Canada, des États-Unis et d'Europe, et également de ses centres d'excellence en Inde et au Canada.

Pour explorer ces aspects et découvrir comment CGI peut vous aider, communiquez avec votre directeur de compte CGI, ou visitez la page www.cgi.com/web/fr/siege_social.htm pour connaître l'emplacement des bureaux de CGI les plus près des vôtres. D'autres renseignements sont affichés sur le site www.cgi.com.

- Assumer la responsabilité de la configuration logicielle standard des magasins (gérer la création du « disque d'or »)
- Assurer la préparation, l'installation et les essais de toutes les composantes technologiques des magasins
- Fournir un centre d'assistance avec point de contact unique
- Répondre à tous les besoins de développement et de maintenance des logiciels
- Effectuer le câblage et la maintenance de l'ensemble du matériel technologique des magasins, conformément à des niveaux de service déterminés à l'avance
- Élaborer un plan technologique annuel conforme aux besoins d'affaires du détaillant, aux développements technologiques dans l'industrie et au niveau d'expertise de l'industrie de leurs partenaires communs
- Mettre en œuvre des processus et des procédures standards
- Gérer les niveaux de service et mettre en œuvre des procédures de production de rapports pour suivre l'efficacité des processus de livraison des technologies pour magasins et identifier les domaines d'amélioration continue
- Fournir une expertise technologique et du secteur du détail, et assurer l'animation d'un comité directeur des technologies pour magasins; ce comité doit être formé du chef de l'information du détaillant et de représentants des unités d'affaires de l'entreprise
- Gérer l'ensemble des fournisseurs de technologies pour magasins

Conclusion

Les détaillants visionnaires explorent le potentiel de nouvelles technologies dans le but de se positionner à l'avant-garde d'un marché en mutation rapide et où la concurrence est de plus en plus serrée, afin de répondre aux attentes de leurs clients et de réduire constamment leurs frais d'exploitation. Les technologies émergentes, telles que l'informatique périphérique, les dispositifs RFID, les appareils sans fil, les fonctions libre-service et les autres types de technologies pour magasins, engendreront de profondes mutations dans la façon dont les détaillants se livrent concurrence.

Le nouvel écosystème de détail fonctionnera à partir de données de bas niveau, établira des relations entre les éléments d'information et recherchera des façons de mettre ces renseignements à profit pour accroître le rendement de l'organisation. À l'heure actuelle, plusieurs technologies émergentes convergent pour soutenir l'adoption de ce nouveau paradigme :

- Capacités informatiques évolutives
- Fonctionnalités informatiques périphériques
- Informatique répartie multiagent
- Adoption des technologies sans fil et RFID

Les détaillants qui connaîtront le succès seront ceux qui adopteront ces technologies émergentes, et mettront en œuvre et géreront l'écosystème de détail. À l'avenir, l'innovation dans l'industrie et la création de valeur se produiront surtout dans les fonctions périphériques, qui permettront aux détaillants d'interagir avec les clients, de gérer leurs chaînes d'approvisionnement et d'intégrer de nouvelles technologies.

Afin de tirer le meilleur parti possible des nouvelles technologies et de gérer un environnement de technologies pour magasins dont la complexité ne cesse de croître, les détaillants ont tout intérêt à confier la gestion de leurs systèmes pour magasins en impartition. En s'appuyant sur l'expertise technologique et en commerce de détail de partenaires d'impartition stratégique, les détaillants pourront se concentrer sur la satisfaction de leurs clients et seront prêts à exploiter les « magasins de l'avenir ».