



Commerce de détail, biens de consommation et commerce de gros

Ce que font les leaders du numérique pour tirer davantage parti des données



Perspectives issues de La voix de nos clients 2023

L'expérience client est le moteur de la transformation du secteur du commerce de détail, des biens de consommation et du commerce de gros. Les données sont au cœur de cette transformation et les leaders du numérique les utilisent pour répondre aux attentes des clients, relever les défis de la chaîne d'approvisionnement, optimiser les processus, et prendre des décisions éclairées pour assurer un avenir durable.

Qui sont les leaders du numérique ?

Il s'agit des **34% des 111 dirigeants du commerce de détail, des biens de consommation et du commerce de gros** avec qui nous nous sommes entretenus, et dont la stratégie numérique produit les résultats attendus.

Quelles pratiques les différencient ?

Des attributs communs émergent lorsque l'on compare les résultats pour ces 34% et pour les dirigeants qui déclarent être en phase d'élaboration ou de lancement de leur stratégie numérique (**aspirants au numérique**).

Un attribut fondamental des leaders du numérique est le fait qu'ils s'appuient davantage sur les données pour délivrer de la valeur à leur organisation. Ceci se reflète dans la part des dirigeants qui se focalisent sur les initiatives suivantes en matière de données au cours des 3 prochaines années.

Les leaders du numérique exploitent les données pour la prise de décision

	Conception des décisions d'affaires	Ingénierie de l'information	Opérations décisionnelles	Ingénierie de l'automatisation	Gestion des scénarios
Leaders du numérique	72%	50%	47%	44%	41%
Aspirants au numérique	58%	39%	29%	29%	26%

Les leaders du numérique priorisent la préparation des données

	Qualité des données	Gestion et gouvernance des données
Leaders du numérique	88%	84%
Aspirants au numérique	90%	84%