

8 pratiques à adopter pour booster la performance de vos points de vente grâce au Support IT



Ce qu'attendent vos points de vente

1

J'ai besoin d'une équipe IT qui comprend mes problématiques métiers et maîtrise le vocabulaire retail



S'appuyer sur des équipes expertes du secteur

Pris en charge par d'anciens professionnels de la vente reconvertis au métier du Service desk vos utilisateurs en points de vente sont mieux accompagnés sur leurs besoins métier.

2

Nos magasins sont ouverts en soirée et les week-ends, j'ai besoin d'une couverture horaire adaptée et dans différentes langues

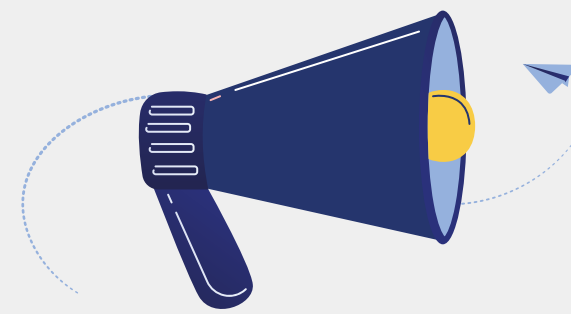


Adapter le Support à la vie des points de vente

Pour mieux absorber les pics d'activité, un service Support doit répondre aux cycles d'activité des enseignes comme la saisonnalité, la couverture horaire, la couverture linguistique ...

3

L'accès au Support n'est pas clair, je ne sais jamais qui contacter ni comment



Simplifier l'accès aux services du Support

La mise en place d'un point de contact unique (Spoc) rassure vos équipes et leur fait gagner en efficacité.

4

Je ne parviens pas à m'approprier les solutions IT en magasin



Former et Accompagner

Vos équipes de ventes, parfois peu technophiles et soumises à un turn-over important doivent maîtriser les outils informatiques et logiciels de gestion (terminaux, tablettes...) pour plus d'autonomie et de performance.

Ce qu'attend la DSI

5

Je veux une assistance sur l'ensemble de mon environnement IT et pas seulement sur mon outil d'encaissement

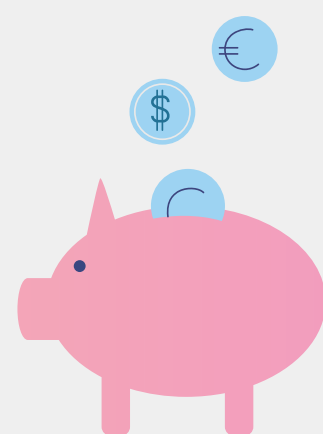


Opter pour un dispositif global

Mettez en place un service global et cohérent pour faciliter la vie de vos conseillers de vente qui gagneront en productivité.

6

Je souhaite un modèle financier adapté à ma consommation



Avoir un Support en fonction de votre budget

Pilotez de manière efficace votre budget, optez pour le modèle financier qui vous correspond le mieux (au forfait, à l'unité d'oeuvre ...) et adaptez-le selon vos enjeux avec un dispositif dédié ou mutualisé.

7

Je ne veux pas de rupture d'activité, surtout en période critique



Réajuster le dispositif en fonction des variations d'activité

Face à une variation brutale d'activité, il faut être prêt à réagir rapidement ! Maîtrisez ces fluctuations en optant pour une prestation «scalable» qui s'adapte à l'actualité de votre activité.

8

Je veux des caisses sécurisées en continue pour éviter une attaque type Ransomware



Gérer et sécuriser les systèmes d'encaissement Windows

Face à la montée des cyberattaques :

- Maîtrisez le parc déployé
- Assurez une meilleure sécurité du SI
- Définissez une stratégie de patch management adaptée,
- Assurez les mises à jour anti-virus et potentiellement chiffrement.