

✓ Correction exercice chapitre 1 – Expérience client réinventée

**1. Cartographie des canaux existants :**

- **Site web e-commerce** : point de contact pour la navigation, la recherche produit, l'achat.
- **Boutiques physiques** : interaction humaine, essai, achat direct.
- **Instagram** : canal d'engagement, communication, inspiration, SAV ponctuel.
- **Application mobile** : potentiel d'achat ou navigation, mais sous-utilisée.
- **Service client par email** : canal d'assistance, peu réactif et unilatéral.

➔ **Points de contact** : digital (site, app, Instagram, email) + physique (boutiques).

✓ Correction exercice chapitre 1 – Expérience client réinventée

## 2. Évaluation de la stratégie actuelle :

Actuellement, *StyleNow* fonctionne en **multicanal** :

- Les canaux existent **indépendamment** les uns des autres.
- Il n'y a **pas d'intégration visible** entre le site, l'app, le magasin, et le SAV.
- Aucun passage fluide d'un canal à l'autre (ex. : pas de click & collect, pas de synchronisation entre stocks en ligne et en magasin, etc.)

➔ **Justification** : usage de plusieurs canaux, mais sans coordination = multicanal.

### **3. Propositions pour une stratégie omnicanale :**

- 1. Intégration du stock et du panier entre l'app, le site et les boutiques :**
  - Un client ajoute un produit au panier via l'application, puis le retrouve en boutique.
- 2. Implémenter le “click & collect” et le “reserve & try” :**
  - Le client réserve un article via Instagram ou l'appli, et l'essaie en magasin.
- 3. Mise en place d'un CRM centralisé :**
  - Toutes les interactions (email, Instagram, achat magasin, appli) sont reliées à un profil client unique pour offrir une expérience personnalisée.

#### 4. Parcours client avec l'IDO :

*Julie entre dans une boutique StyleNow connectée avec son smartphone (appli activée).*

- En entrant, elle reçoit une notification via l'appli : “Bienvenue Julie ! Vos articles favoris sont en rayon 3.”
- Devant un miroir intelligent, elle scanne un t-shirt pour voir comment il lui irait dans différentes couleurs et tailles.
- Le miroir lui recommande des articles complémentaires selon ses achats précédents.
- Julie demande à l'assistant vocal : “Où puis-je trouver une jupe taille 38 assortie à ce haut ?” – l'assistant la guide.
- À la sortie, Julie paie via son téléphone, et reçoit une recommandation de looks personnalisés pour la saison.

➔ Résultat : **Parcours fluide, personnalisé, immersif**. L'expérience omnicanale est renforcée par l'IDO.