

# Aucun détaillant n'est à l'abri des bouleversements du numérique.

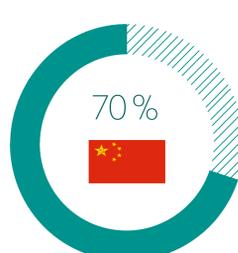
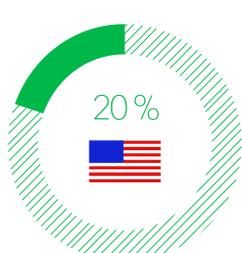
Ce n'est pas surprenant. Les consommateurs à l'échelle mondiale ont rapidement formé leurs habitudes d'achat en ligne. Pourtant, ce sont des clients technophiles dans les pays émergents qui passent le plus rapidement aux achats en ligne. Cisco a interrogé 6 000 consommateurs dans 10 pays pour cerner l'état actuel des consommateurs adeptes du numérique.

Voyons comment les pays émergents sont en tête de cette vague

## Évaluations en ligne

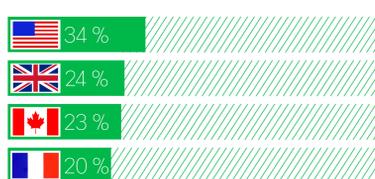
PAYS DÉVELOPPÉS

PAYS ÉMERGENTS



70 % des utilisateurs en ligne en Chine notent et évaluent des produits en ligne sur une base mensuelle. En comparaison, moins de 20 % des consommateurs aux États-Unis participent à ce genre d'activité.\*

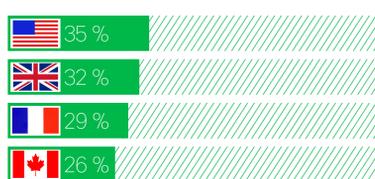
## Utilisation des applications mobiles



L'utilisation mondiale par les consommateurs d'applications d'achat indépendantes\* est importante et en plein essor. Toutefois, les consommateurs de la Chine et de l'Inde mènent mondialement, car ils utilisent une fois par semaine des applications d'achat de fournisseurs tiers.

\* L'application indépendante d'achats est définie comme une application non affiliée avec un détaillant traditionnel en particulier (par exemple Shopify, Groupon)

## Satisfaction des achats effectués en ligne



Les consommateurs en Chine, au Brésil et en Inde présentent le plus grand degré de satisfaction de leurs achats en ligne, tandis que les pays développés montrent les plus bas taux de satisfaction de l'expérience d'achats en ligne.

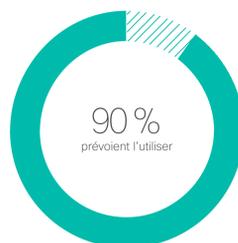
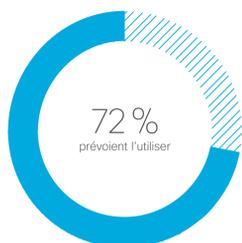
Pour plaire aux consommateurs, vous devez intégrer les habitudes d'achat en ligne à votre expérience en magasin

Cisco a questionné les consommateurs sur de nouveaux concepts de vente au détail rendu possible par l'Internet multidimensionnel. Voici les trois principales fonctions que les consommateurs dans le monde entier sont « très susceptibles » ou « assez susceptibles » d'utiliser.

## Optimisation du passage de la commande

PAYS DÉVELOPPÉS

PAYS ÉMERGENTS

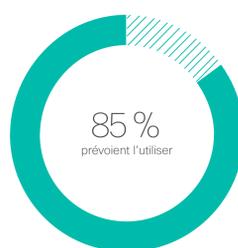
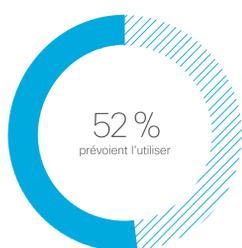


Les affiches numériques, la vidéo et les analyses en temps réel transmettent aux clients le temps d'attente à la caisse.

## Évaluations

PAYS DÉVELOPPÉS

PAYS ÉMERGENTS

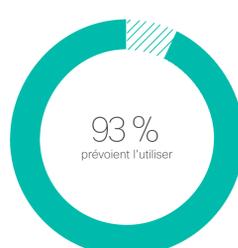
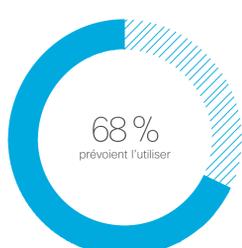


Une application mobile fournit aux consommateurs les évaluations, le prix et les caractéristiques du produit.

## Offres spéciales

PAYS DÉVELOPPÉS

PAYS ÉMERGENTS



Les consommateurs reçoivent des rabais en temps réel sur des articles qu'ils convoitent ou qui correspondent à leurs habitudes d'achat.

Les clients de Cisco implantent déjà des innovations pour les achats en ligne. Selon les services-conseils Cisco, un détaillant de 20 milliards \$ qui les a appliquées ainsi que les autres solutions d'Internet multidimensionnel a pu hausser ses bénéfices de 15,6 %.

Pour une analyse plus détaillée des consommateurs adeptes du numérique, téléchargez le document : <http://cs.co/9001BB9V3>