



x-hoppers

Devancez les problèmes en magasin ainsi que vos concurrents
Connectez les vendeurs retail et augmentez la conversion client



Bonjour Rudy,
peux-tu me confirmer
que nous avons bien
l'article rouge
en stock ?

Brochure Cas d'Usage

Cas d'Usage x-hoppers

L'accent mis sur le prix a permis au e-commerce de devenir une partie prenante de l'expérience de vente au détail, même s'il ne peut remplacer certaines choses : une excellente expérience personnalisée en magasin et un accès instantané aux produits. Pourtant, de nombreux problèmes quotidiens freinent les magasins.

La solution est x-hoppers - le système complet de casques dédié au retail qui connecte les vendeurs et augmente les conversions en magasin.

x-hoppers connecte tous les employés de votre boutique sur un seul canal vocal pour s'assurer que toutes vos équipes puissent résoudre les problèmes au fur et à mesure qu'ils surviennent, créant une expérience en magasin plus positive tout en vous aidant à augmenter les conversions.

Le système x-hoppers est polyvalent et offre de multiples scénarios d'utilisation. Certains d'entre eux sont d'ailleurs couverts dans cette brochure.

Table des matières :

Cas d'Usage x-hoppers

- Annonces et push to talk

- Appels internes et externes

- Système de code QR pour les demandes des clients en magasin

- Analyse prédictive sur l'engagement des clients du retail

- Conversations sécurisées et large couverture du signal

Augmenter la conversion client

- Caisse automatique

- Chat en ligne et appel avec un expert

- Détecteurs de mouvement et autres équipements en magasin

- Problèmes en caisse

- Codes QR dans les cabines

- Interactions avec les clients sur votre site internet

Améliorer les opérations et réduire la démarque inconnue

- Système de surveillance IA par Veesion

- Analyses et transcriptions de conversations alimentées par l'IA

- Suivi de la performance

- Une communication efficace en magasin qui réduit la démarque inconnue

- Solution complète de communication commerciale

Annonces et push to talk

Les vendeurs équipés de casques x-hoppers sont connectés à un seul canal vocal (broadcast). Chaque casque est mis en sourdine par défaut pour éviter les nuisances sur le réseau. Pour parler à des collègues, il vous suffit d'appuyer sur le bouton Parler et le maintenir enfoncé, puis le relâcher pour revenir en mode silencieux.

Avec x-hoppers, n'importe quel employé peut envoyer une annonce à tous les vendeurs en magasin pour obtenir de l'aide sur les points suivants :

- Demandes complexes à traiter
- Produits endommagés sur les étagères
- Voleurs à l'étalage ou tentative de vol
- Incidents de sécurité
- Manque de présence en rayon



Les employés d'autres départements peuvent également se connecter et rejoindre la diffusion à tout moment à partir de l'appareil de leur choix, ce qui leur permet de parler aux employés en magasin ou de poser une question, comme demander des informations sur la disponibilité des produits.

Appels internes et externes

Les vendeurs peuvent recevoir des appels directs de la part d'autres employés ainsi que des appels externes de clients sur leurs casques x-hoppers.

Pour répondre à un appel entrant interne ou externe, appuyez deux fois sur le bouton "Talk" du casque. S'il s'agit d'un appel d'une file d'attente, le système vous connectera automatiquement au client suivant.

A tout moment, vous pouvez passer de l'appel externe au canal principal (et inversement) avec une autre double pression sur la touche Talk.

Système de code QR pour les demandes des clients en magasin

Oubliez les terminaux d'appel poussiéreux qui ont été touchés par de nombreuses personnes tout au long de la journée. Transformez plutôt chaque produit en un point d'appel sans contact.

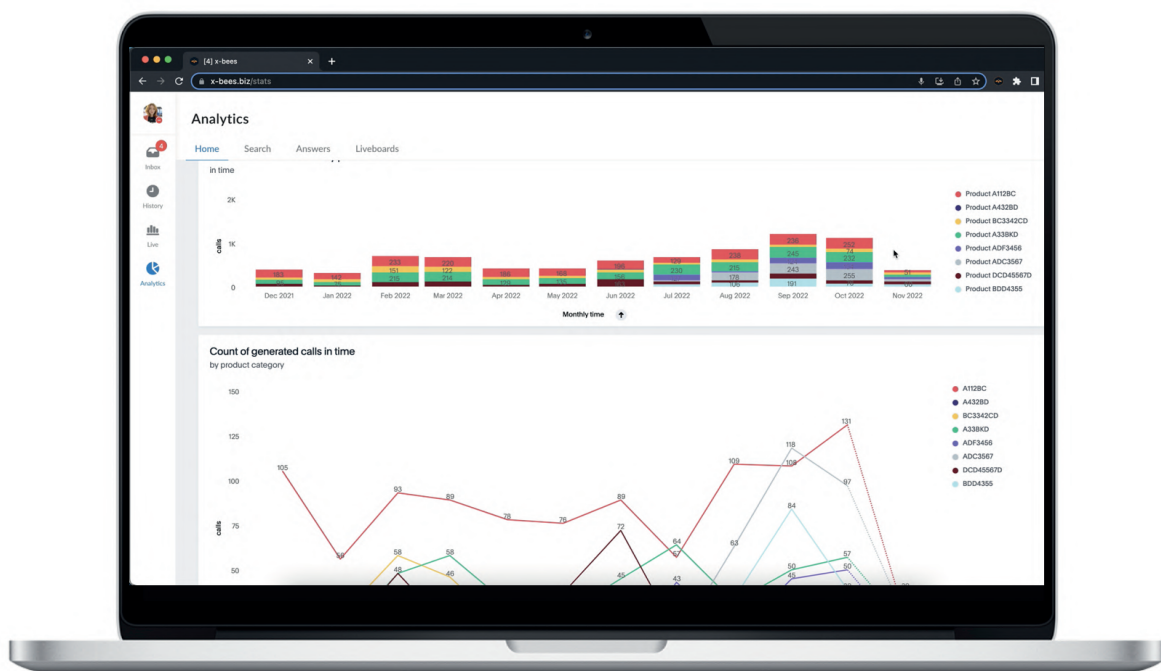
Lorsqu'un client scanne un code QR, les vendeurs sont instantanément alertés qu'une aide est nécessaire dans la section concernée du magasin. De plus, les clients qui scannent un code QR peuvent être redirigés vers une page Web dédiée pour en savoir plus sur le produit qui les intéresse.



Analyse prédictive sur l'engagement des clients du retail

L'analyse des tendances des acheteurs est beaucoup plus simple et directe dans le E-commerce. Le système x-hoppers étend cette efficacité aux boutiques physiques. Grâce au système d'appel par code QR, votre magasin peut suivre l'intérêt et l'engagement des clients directement dans votre magasin physique.

Le système suit et enregistre chaque analyse pour créer des données volumineuses sur la façon dont vos clients interagissent avec les gammes de produits et plus encore, tout cela pendant que vous continuez à mener vos affaires quotidiennes. Un résultat bien plus informatif que de simplement mesurer la fréquentation ou les achats en point de vente pour les magasins avec plusieurs sorties et entrées.



Conversations sécurisées et large couverture du signal

Pour une communication commerciale efficace, les casques ont besoin de réseaux stables. C'est pourquoi x-hoppers est construit sur la technologie DECT (Digital Enhanced Cordless Telecommunications), créant des communications sécurisées et fiables sur un canal local exclusif à votre magasin. Grâce aux capacités DECT, x-hoppers fonctionne sur un réseau sécurisé unique à votre magasin et séparé du Wi-Fi - qui n'est d'ailleurs tout simplement pas conçu pour gérer plusieurs signaux vocaux à la fois.

Ces réseaux DECT offrent une couverture de signal transparente pour les magasins de presque toutes les tailles, afin que vos employés puissent se déplacer librement dans toute la zone sans se soucier des interruptions d'appel.

Augmenter la conversion client

Caisse automatique

Lors de l'usage de caisse en libre-service, les clients ont parfois besoin d'aide, en particulier si un article ne peut pas être scanné ou si le prix ne semble pas correct. Au lieu de chercher désespérément du personnel, le système x-hoppers permet aux clients de demander de l'aide directement via le système de caisse.



De plus, lorsqu'une caisse nécessite une action obligatoire de la part d'un employé, telle qu'une approbation d'achat soumise à une limite d'âge ou une validation d'annulation, un appel peut être généré automatiquement, alertant le personnel d'un besoin sur une caisse spécifique.

Chat en ligne et appel avec un expert

En scannant le code QR attaché à un produit ou à une gamme de produits, un client peut être redirigé vers la page produit E-commerce de l'entreprise, trouver les informations dont il a besoin, ainsi que démarrer une conversation avec un expert produit. Une excellente option pour ceux qui préfèrent utiliser le chat plutôt que d'autres types de communication.

Aussi, les clients peuvent appeler directement un expert produit dont la présence en magasin n'est pas nécessaire et qui pourrait autant se situer dans un autre magasin qu'à son domicile. Ceci permet aux entreprises de fournir une réelle expertise dans différents magasins en s'assurant que les clients obtiennent de l'aide sur une gamme de produits beaucoup plus large.



Il est également possible d'utiliser des tablettes au lieu de codes QR imprimés. Les clients n'ont alors qu'à toucher l'écran pour lancer un appel audio ou vidéo avec un expert produit.

Détecteurs de mouvement et autres équipements en magasin

De nombreux clients préfèrent faire leurs achats en ligne et utiliser un service click-and-collect. Cependant, ils peuvent devenir rapidement frustrés s'ils doivent attendre qu'un assistant disponible récupère leur commande. Avec x-hoppers, dès que le client arrive au point de retrait, une annonce pertinente est faite sur le canal de diffusion : « Le click-and-collect numéro 71 est arrivé pour retirer son colis ». Avec le même système, vous pouvez connecter des capteurs au système de communication à l'entrée ou proche d'une file d'attente en magasin. Les vendeurs sont alors alertés en temps réel pour éviter que les clients n'attendent.

Problèmes en caisse

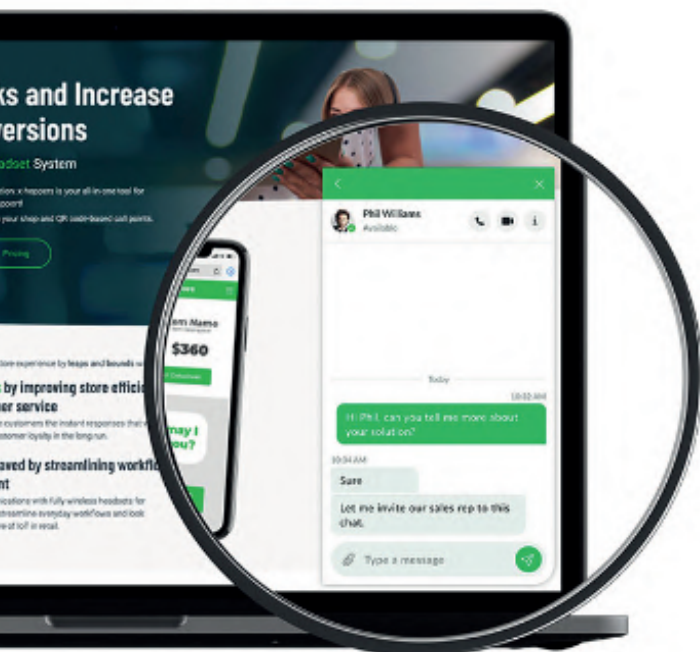
Articles qui ne se scannent pas, caissiers ayant besoin de monnaie ou de rouleaux de caisse - tous ces problèmes entraînent des retards à la caisse. Chaque fois qu'un caissier sonne pour appeler à l'aide, les clients sont informés d'un retard. Cela réduit la perception positive que les clients ont du magasin et peut les encourager à abandonner leur achat - ou pire, les convaincre de faire leurs achats ailleurs, entraînant ainsi la perte de ventes futures.

Avec x-hoppers, les caissiers peuvent appuyer sur le bouton de leur casque x-hoppers ou de leur terminal de vente pour parler directement à leurs collègues et demander de l'aide, accélérer les communications, réduire les temps d'attente et minimiser les nuisances sur l'expérience client.

Codes QR dans les cabines

Les codes QR peuvent être très utiles dans les magasins de prêt-à-porter. Souvent, lors de l'essai d'un article dans une cabine d'essayage, un client peut vouloir essayer une taille différente. Mais s'il n'existe aucun moyen d'alerter un vendeur, un client pressé est susceptible d'abandonner son achat plutôt que de chercher de l'aide ou bien l'article.

Placer des codes QR x-hoppers dans les cabines résout ce problème, car les vendeurs savent instantanément quand une aide est nécessaire et peuvent la fournir rapidement.



Interactions avec les clients sur votre site internet

Si votre magasin possède un site internet, vous pouvez ajouter un bouton ou un widget qui connectera les clients directement à votre équipe de vente. Ils pourront ainsi interagir avec eux via un chat ou une voix, vous laissant le contrôle complet sur l'acheminement de ces demandes.

Vous pouvez programmer le système pour acheminer les chats et les appels depuis votre site internet vers votre centre de contact et, si besoin, des agents d'appel peuvent prendre contact avec le staff en magasin pour demander la disponibilité des produits. Alternativement, vous pouvez transférer les appels depuis le site internet directement vers un casque x-hoppers.

Améliorer les opérations et réduire la démarque inconnue

Système de surveillance IA par Veesion

La diminution des stocks est un problème pour tous le secteur du retail et, malheureusement, l'une des principales causes de diminution est le vol. Bien que de nombreux magasins utilisent des systèmes de surveillance, ceux-ci ne dissuadent guère les auteurs d'infractions et ne sont pas surveillés 24h/24 et 7j/7.

Grâce à l'intégration exclusive avec le système de surveillance IA de [Veession](#), x-hoppers peut informer instantanément les vendeurs des tentatives de vol potentielles. Une fois qu'un comportement suspect est détecté par CCTV, une annonce automatique est diffusée sur le canal de diffusion, permettant aux équipes de sécurité d'agir.



Analyses et transcriptions de conversations alimentées par l'IA

Les managers et les superviseurs ont besoin d'accéder à des analyses et des statistiques pour comprendre comment améliorer et rationaliser les opérations de vente au détail.

Grâce au système d'analyse intégré de x-hoppers, vous pouvez découvrir rapidement qui a rejoint la chaîne de diffusion un jour donné, le nombre de messages diffusés, qui parlait et pendant combien de temps.

Mieux encore, les conversations du broadcast peuvent être enregistrées, transcrites et envoyées aux responsables autorisés pour une analyse plus approfondie.

Suivi de la performance

Les managers peuvent se connecter au broadcast à tout moment pour garantir la qualité des communications et des performances en magasin. De plus, avec x-hoppers, les responsables peuvent surveiller le moment où les travailleurs rejoignent ou quittent le broadcast, via les rapports de données d'appel dans les CDR pour le suivi. N'oubliez pas que la durée de l'appel indique le temps passé à porter le casque.

Une communication efficace en magasin qui réduit la démarque inconnue

Devez-vous jeter les produits congelés abandonnés en caisse ? Au lieu de sonner une cloche ou d'utiliser le système sonore, les caissiers peuvent appuyer sur un bouton de leur casque x-hoppers afin que quelqu'un récupère l'article aux caisses et le remettre rapidement au congélateur, ce qui permet de gagner du temps et de protéger votre stock.

Ou si cela fait déjà trop de temps, appelez quelqu'un pour mettre l'article directement aux poubelles. Personne ne veut voir ou sentir du poisson décongelé aux caisses !

Solution complète de communication commerciale

x-hoppers intègre une suite de surveillance complète et fournit tout le kit nécessaire pour garantir une qualité d'appels élevée et une satisfaction client à chaque interaction.

Au final, il demeure essentiel de posséder une solution de communication qui :

- Améliore l'expérience client
- Permet à vos clients d'accéder à un éventail encore plus large de connaissances
- Assure aux clients et au personnel une aide rapide et efficace en magasin
- Améliore la sécurité et la surveillance
- Relie votre site e-commerce à votre magasin physique

Réalisez tout cela avec x-hoppers, le système complet de micro-casques pour le retail qui connecte les vendeurs et augmente les conversions en magasin



x-hoppers a remporté deux Visionary Spotlight Awards consécutifs dans les catégories *Best Emerging Technology Breakthrough* (2022) et *Overall Excellence* (2023) !

Demandez une Démo :



Connectez les vendeurs retail
et augmentez la conversion client

www.x-hoppers.fr