

La connectivité sans fil au cœur des enjeux business

MARCHÉS RETAIL ET GRANDE DISTRIBUTION



Introduction

1. La connectivité au coeur des enjeux du retail

- 1.1 Répondre aux nouvelles attentes
- 1.2 Faire face au mille-feuille de réseaux

2. Les défis de la connectivité en retail

- 2.1 Maîtriser les interférences radio
- 2.2 Réduire les coûts
- 2.3 Concilier sécurité et flexibilité
- 2.4 Garantir la disponibilité du service

Étude de cas - Les Mousquetaires

Étude de cas - Norauto

INTRODUCTION

La connectivité et les infrastructures réseaux comptent aujourd'hui parmi **les moteurs de productivité et d'innovation** des entreprises. Elles sont également au coeur du bien-être des collaborateurs. Un réseau qui fonctionne mal est source d'importantes frustrations, en particulier dans un contexte où l'utilisation d'applications cloud et la mobilité sont devenus monnaie courante.

Si vous vous retrouvez dans l'une ou l'autre de ces situations, notre guide va certainement vous intéresser.

- Vous cherchez à **rationaliser les télécoms** et bénéficier d'une **solution homogène** sur vos points de vente.
- Vous voulez faciliter la **mobilité en magasin** pour améliorer l'accompagnement des clients et favoriser le développement de l'**expertise vendeur**.
- Vous souhaitez bénéficier d'une infrastructure WiFi qui **fonctionne vraiment partout et tout le temps**.
- Vous souhaitez **maîtriser les coûts** en déployant une infrastructure multiservice.
- Vous souhaitez profiter de l'expertise d'un opérateur expérimenté capable de mener des **projets industriels de grande envergure**.

Répondre aux nouvelles attentes

Répondre aux nouvelles attentes de votre client

- **Un client pressé** : 89 % des consommateurs ont déjà renoncé à un achat à cause de files trop longues en caisse.
- **Un client en attente de conseil** : 49 % des clients ont acheté des produits non prévus grâce aux conseils des équipes en magasin.
- **Un client techno-friendly** : 60 % des clients souhaitent pouvoir vérifier la disponibilité ou localiser des produits en rayon via leur smartphone.

Faire face aux nouveaux concurrents

L'exemple d'Amazon : Leurs points de vente permettent au client de faire ses courses et ressortir sans passer par la caisse, grâce à la technologie « Just Walk Out ». Cette solution permet de superviser le parcours client physique, comme sur un site web : produits pris et reposés en rayon, temps passé devant une gondole, etc. Le rôle du réseau : Amazon déploie une densité de bornes suffisante pour assurer la géolocalisation à 1m de ses caddies.

Répondre aux nouvelles exigences logistiques

- De nouveaux canaux de distribution : Les nouveaux canaux de distribution (Click & Collect, Drive, Livraison, Quick commerce) ont connu un coup d'accélérateur supplémentaire avec la crise sanitaire.
- Une pression sans précédent sur la supply chain : L'arrivée de nouveaux acteurs dont la Supply Chain est un élément central et différenciant a accru le niveau d'exigence des clients. Le non-respect d'un créneau de livraison ou l'impossibilité de retrouver une référence sont des irritants majeurs.



Faire face au mille-feuille de réseaux

Vous connectez probablement une multitude de services digitaux dans vos points de vente : caisses, terminaux de paiement, caméras, étiquettes de prix, tablettes / PDA pour votre personnel, etc. Bien souvent, chaque fournisseur déploie l'infrastructure réseaux correspondante à la solution fournie. En conséquence, les locaux informatiques se retrouvent saturés de câbles et d'équipements réseaux (le fameux mille-feuille de réseaux), ce qui rend notamment les opérations de maintenance complexes et risquées.

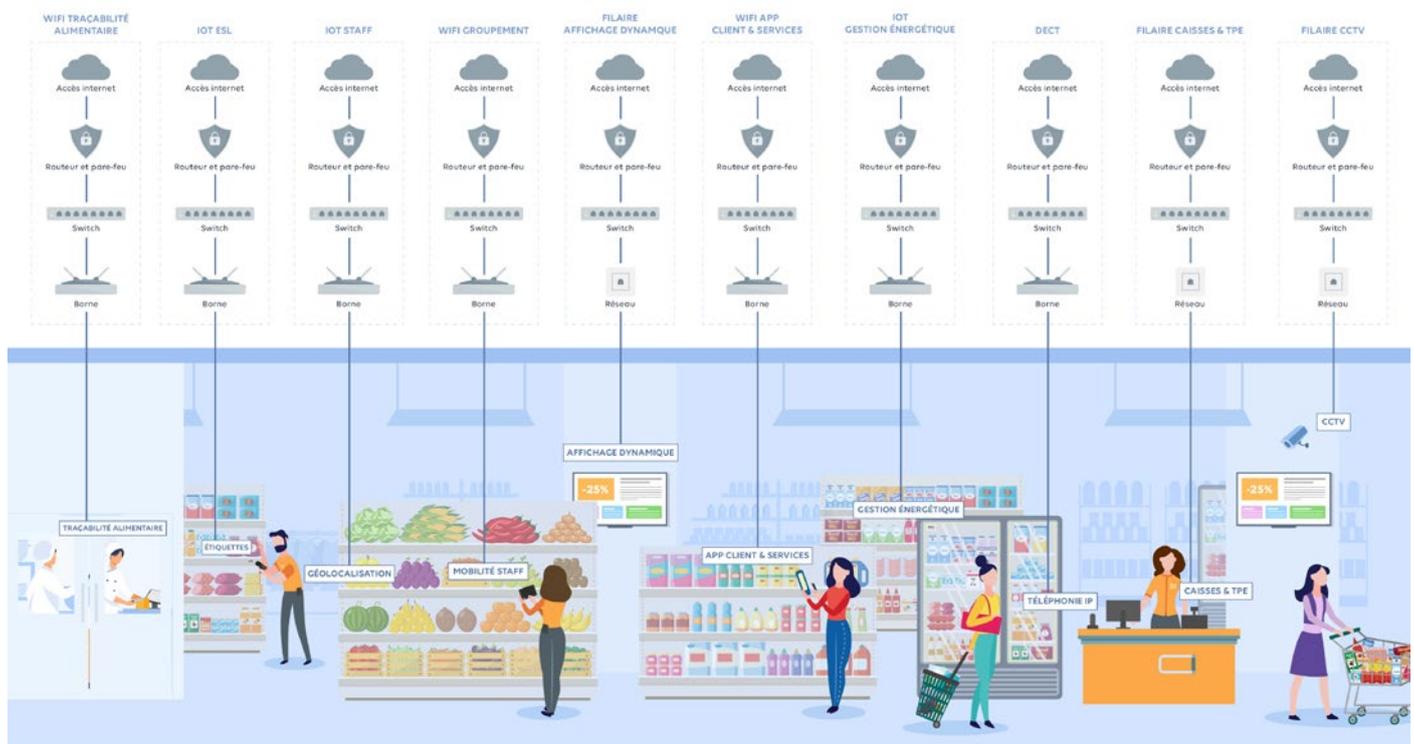


Illustration d'un mille-feuille d'infrastructures réseaux

Passez au réseau unifié pour supprimer vos mille-feuilles d'infrastructures réseaux ! Renforcez ainsi la performance de vos points de vente tout en réduisant vos coûts télécoms (coûts énergétiques, coûts de déploiement et de maintenance).

Maitriser les interférences radio

LE PROBLÈME UN SIGNAL SANS FIL DE MAUVAISE QUALITÉ

Les multiples réseaux et terminaux de points de vente ne sont pas synchronisés et se dégradent mutuellement

- Interférences inter-techno WiFi et IoT
- Interférences WiFi entre canaux
- Interférences WiFi intra-canal

Impact : un service dégradé, une perte de productivité et des clients insatisfaits

LA SOLUTION WIFIRST UN CERVEAU UNIQUE POUR LES RÉSEAUX SANS FIL

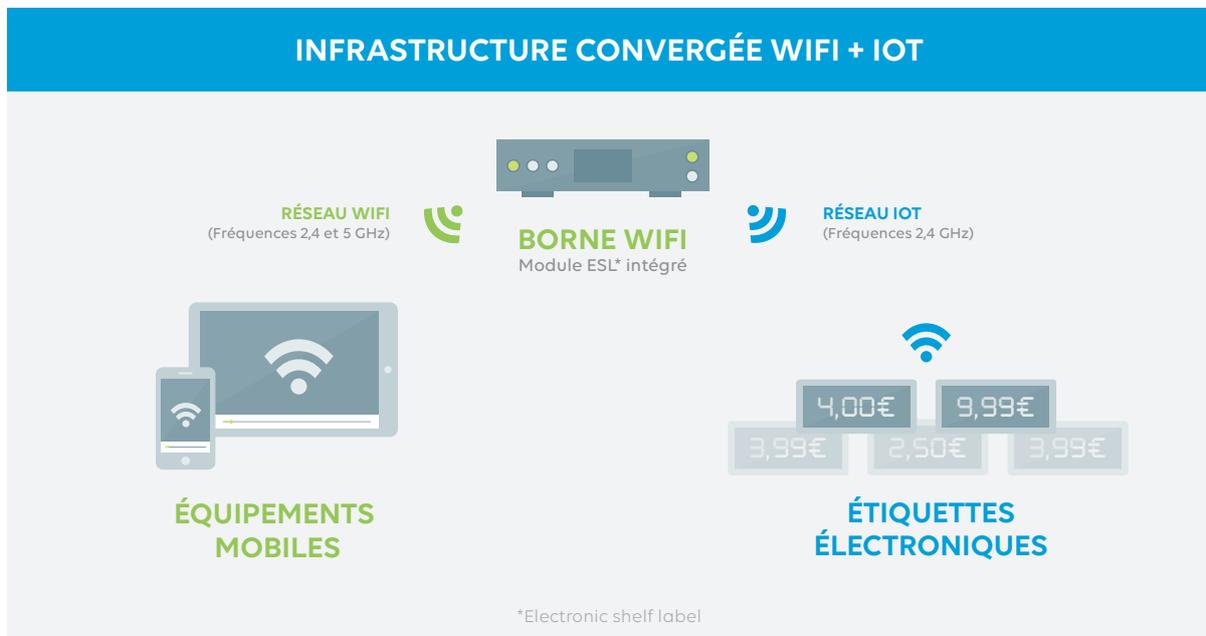
Le réseau unifié consiste à agréger les différents services sur un réseau unifié et mutualisé

- Un cerveau unique pour gérer toute la radio
- Bornes WiFi + IoT intégrés
- Configuration centralisée pour éviter les interférences

Résultats : un service parfait, partout, tout le temps. Des équipes efficaces et des clients contents

L'exemple des étiquettes de prix connectés

Dans tous les points de vente du Groupement des Mousquetaires, nous déployons des bornes WiFi qui intègrent des modules IoT pour connecter les étiquettes (ESL) des constructeurs Hanshow et SES Imagotag. Cela permet de notamment gérer efficacement la gestion des fréquences 2,4 GHz.



Réduire les coûts

LE PROBLÈME RÉSEAUX MULTIPLIÉS = COÛTS DÉMULTIPLIÉS

Les différents fournisseurs de services se connectent avec des réseaux distincts

- Chantiers de déploiement multiples
- Infrastructures LAN/WLAN dédiées
- Nombreuses interventions sur sites
- Accès internet segmentés

Impact : des coûts multipliés inutilement

LA SOLUTION WIFIRST RÉSEAU UNIFIÉ = COÛTS RATIONALISÉS

Le réseau unifié consiste à agréger les différents services sur un réseau unifié et mutualisé

- Un seul chantier
- Une seule infrastructure
- Moins d'interventions sur site
- Accès internet mutualisé

Impact : des coûts réseaux divisés par 3, 4 ou plus !

Mutualisation des infrastructures filaire et sans fil (WiFi + IoT)

Passez au réseau unifié pour renforcer la performance de vos points de vente tout en réduisant vos coûts télécoms.

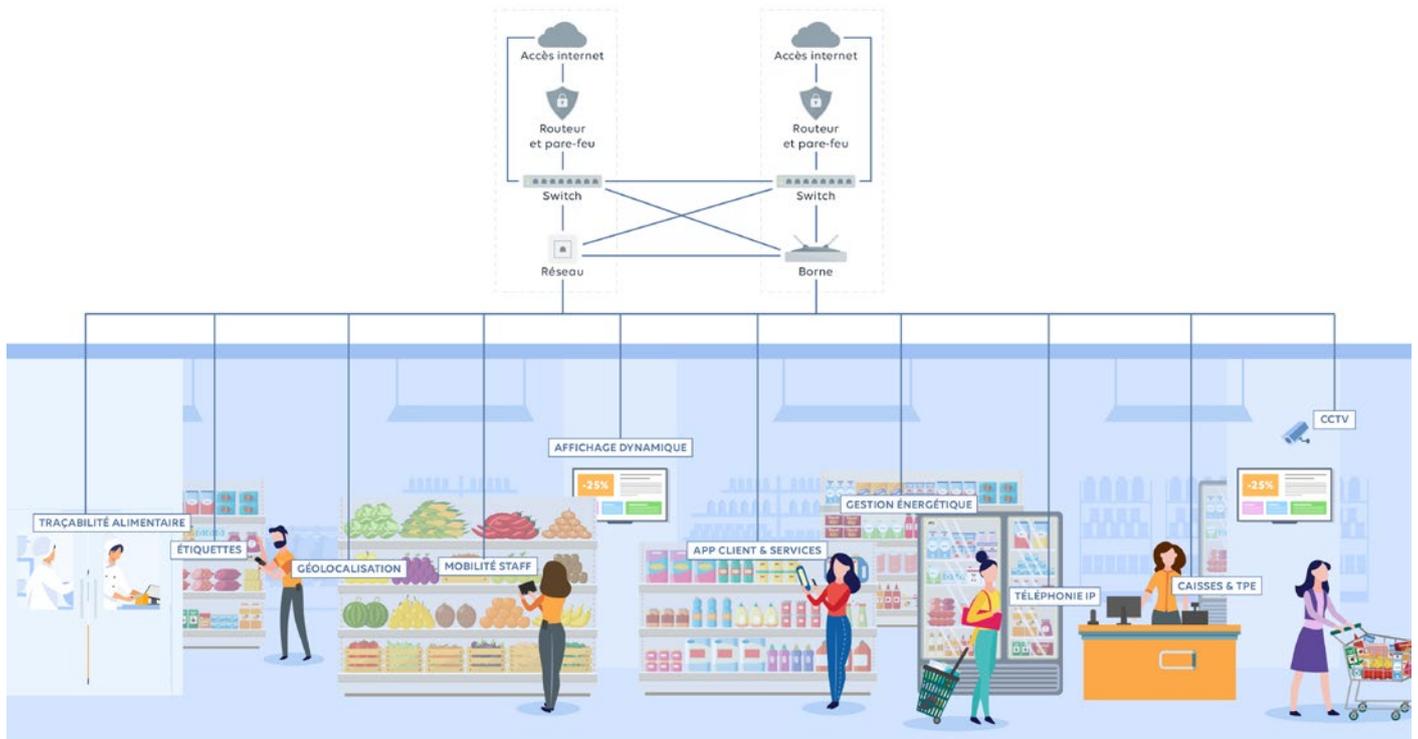


Illustration du réseau unifié Wifirst dans le retail

Concilier sécurité et flexibilité

LE PROBLÈME LES DIFFÉRENTS SERVICES NE PEUVENT INTERAGIR

Les différents fournisseurs de services se connectent avec des réseaux distincts

Les terminaux et les services (téléphonie, caisses, ESL, applications métiers...) ne peuvent pas communiquer car ils ne sont pas connectés sur le même réseau

Le point de vente doit investir dans plusieurs parcs de terminaux distincts (type PDA)

Impact : une intégration complexe pour les nouveaux services et un parc de terminal non rationalisé

LA SOLUTION WIFIRST UN PRÉ-CONFIGURÉ POUR CONNECTER LES SERVICES

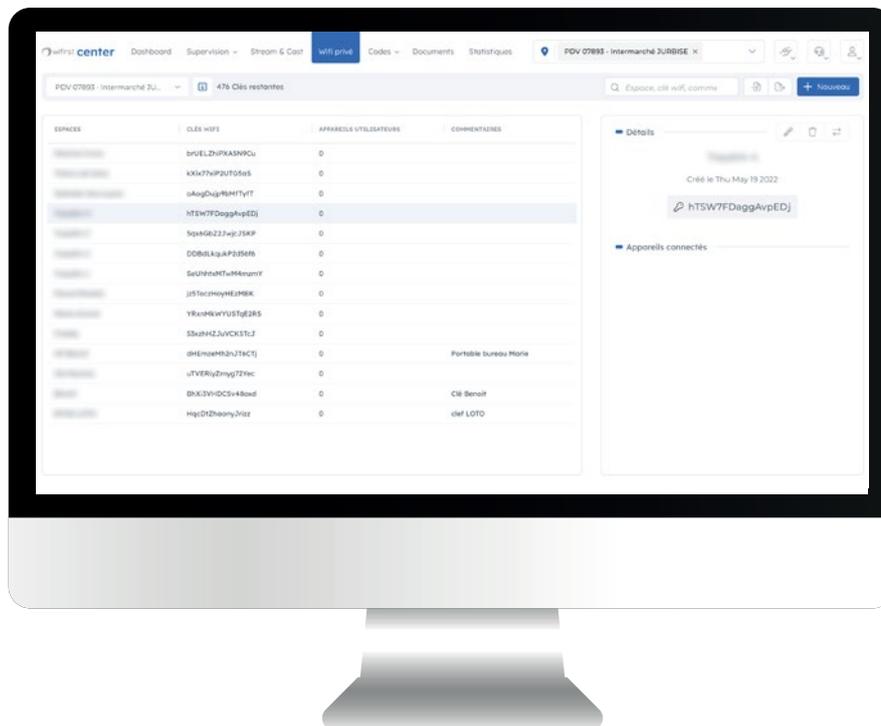
Le réseau unifié consiste à agréger les différents services sur un réseau unifié et mutualisé

- Les communications entre bulles sont filtrées par pare-feu qui autorise uniquement les flux indispensables
- Un terminal unique peut gérer une multitude de services en toute sécurité

Résultats : Les points de vente peuvent intégrer de nouveaux services en autonomie et en toute sécurité

Offrir l'autonomie au point de vente, en toute sécurité

Le Wifirst Center permet aux gestionnaires de sites de créer des clés WiFi en autonomie pour des usages définis par la DSI : des « bulles » prépackagées (configuration FW / LAN / WLAN automatisée).



Garantir la disponibilité du service

LE PROBLÈME

LES PANNES DU RÉSEAU GÊNENT L'ACTIVITÉ

Dans le cadre des réseaux segmentés, la redondance devient trop cher car les réseaux sont déjà multipliés

Impact : baisse des recettes et de la productivité, expérience client dégradée

LA SOLUTION WIFIRST

UN RÉSEAU REDONDÉ DE A À Z « BULLETPROOF »

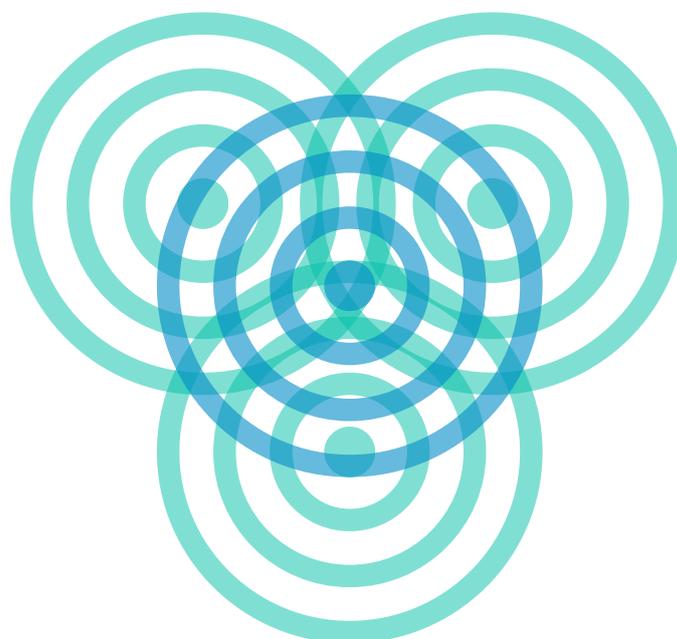
Grâce à la mutualisation du réseau, la redondance du réseau est économiquement réalisable et rentable

Résultats : un réseau infailible. Vos clients et vos équipes bénéficient d'un réseau à l'épreuve des pannes

Disponibilité : Focus WLAN

L'objectif de la redondance WLAN est de tolérer la perte d'une borne sans dégradation de service. Elle est fortement recommandée en surface de vente car le délai de remplacement d'une borne peut aller de 1 à 3 jours (acheminement d'une nacelle, etc.). Le cahier des charges doit déterminer le niveau de tolérance à la perte d'une borne, zone par zone.

Attention : la redondance radio est nécessaire pour le bon fonctionnement d'applications temps réels en mobilité indispensable pour des applications comme la géolocalisation BLE.



Couverture de borne voisine



Couverture de borne redondante

Annexes

ÉTUDE DE CAS

Groupement Les Mousquetaires



01. EXPRESSION DE BESOIN

La STIME, filiale informatique du Groupement des Mousquetaires a publié un appel d'offre en 2019 pour référencer un fournisseur unique de "Connectivité as a Service". L'expression de besoin de la STIME peut être résumée ainsi :

- Couverture WiFi complète pour connecter les terminaux métiers et les terminaux des visiteurs/clients
- Gestion des identités et de l'authentification métier
- Couverture IoT pour connecter les étiquettes électroniques dans le magasin
- Couverture BLE pour permettre la géolocalisation indoor des clients
- Rationaliser les télécoms et bénéficier d'une solution homogène sur le parc de points de vente



02. LA SOLUTION MISE EN PLACE

Wifirst a remporté cet appel d'offre qui concerne toutes les enseignes du Groupe : Intermarché, Bricorama, Bricomarché, BricoCash, Rody et Netto.

- Déploiement et gestion d'une infrastructure sans fil convergée : WiFi, ESL et Bluetooth (les bornes WiFi sont compatibles IoT)
- Un service 100 % intégré : audit, déploiement, exploitation et support
- Une équipe projet expérimentée dédiée
- Une gestion de projet fluide avec une plateforme de commande en ligne et un parcours de déploiement digital

03. LES CHALLENGES

- Environnement complexe avec des surfaces très grandes et très hautes
- Vigilance stricte sur les interférences radio (beaucoup d'équipements électroniques dans les établissements)
- Des zones déportées à déployer comme les stations services associées aux points de vente
- Déploiement de nuit pour ne pas interférer avec l'activité commerciale des établissements
- Adaptation à certains équipements réseaux déjà en place dans les points de vente



4 000
points de vente



35 000
bornes WiFi



« Afin de proposer une expérience client toujours plus optimale et sans couture, nous avons décidé de faire évoluer l'accessibilité des services que nous proposons à nos clients et à nos collaborateurs. Grâce à son expertise technique pointue, Wifirst s'est imposé comme un partenaire évident de la transformation digitale de nos centres auto pour répondre à cette volonté. »

Vincent Leriche IT
Operations Leader - Norauto

01. EXPRESSION DE BESOIN

L'enseigne Norauto a mis l'accent sur la digitalisation de tous ses centres auto. Et comme souvent dans ces cas-là, le WiFi est au cœur du dispositif car il est indispensable pour faire fonctionner les outils de travail des collaborateurs : téléphones, terminaux de paiement, imprimantes et PDA.

C'est pourquoi Norauto a besoin d'un service de très haute fiabilité : si le WiFi fonctionne mal, l'impact de productivité, et donc financier, est immédiat.

02. LA SOLUTION MISE EN PLACE

Wifirst a signé un contrat cadre avec Mobivia qui regroupe toutes les marques sur la mobilité. À date, notre partenariat concerne 650 magasins Norauto en Europe de l'Ouest.

Les faits marquants sont les suivants :

- Déploiement et management d'un réseau WiFi multiservice (métier + guest)
- Redondance de l'ensemble de nos équipements
- Redondance de la couverture radio (chaque zone du centre est couverte par au moins deux bornes)
- 100 % des espaces intérieurs et extérieurs sont couverts
- Cadence de déploiement très soutenue : 80 centres par mois environ
- Contraintes de déploiement : nous travaillons principalement de nuit et utilisons des nacelles pour pouvoir atteindre le plafond des centres.



650

centres auto
en Europe



80

sites par mois
(cadence de déploiement)

RENDEZ-VOUS SUR
www.wifirst.com

