

# Omni-channel – Solutions de SIX pour une meilleure efficacité et une plus grande satisfaction du client



**Les chiffres le prouvent: Les clients omni-channel sont plus fidèles et dépensent plus. SIX Payment Services peut, avec son savoir-faire expert et ses solutions modulaires, contribuer de manière essentielle à votre stratégie omni-channel individuelle.**

#### Que signifie le terme «omni-channel»?

L'omni-channel (omnicanal) est la combinaison de différents canaux de vente (comme l'e-commerce, le m-commerce et le point de vente), qui place l'expérience d'achat parfaitement intégrée de vos clients au centre de la démarche, que ceux-ci fassent leurs achats sur la boutique en ligne, de manière mobile via leur smartphone, qu'ils commandent par téléphone ou qu'ils se déplacent en magasin.

#### Quelle que soit l'heure, quel que soit le lieu, quel que soit le moyen.

C'est ainsi que les consommateurs veulent faire leurs achats aujourd'hui. En tant que commerçant, il faut s'adapter pour ne pas perdre de clients. Par conséquent, il ne suffit plus d'être présent sur un seul canal.

Ce qui fera la différence à l'avenir, ce sera de créer une expérience client unique et parfaite, qui donne envie

de revenir – quel que soit le canal choisi. Les différents canaux d'achat se conjuguent, que ce soit au point de vente ou en ligne. Par conséquent, il faut des solutions modernes qui puissent offrir au client une expérience d'achat globale à tout moment et en tout lieu.

SIX vous offre la possibilité de transposer votre stratégie omni-Channel. Vous bénéficiez d'une solution de paiement, qui couvre tous les canaux. Et qui est parfaitement intégrée dans vos systèmes, avec un outil de backoffice très clair.

#### Vos avantages en tant que commerçant

- ✓ Potentiel de chiffre d'affaires supplémentaire grâce aux ventes croisées et aux ventes à la clôture du panier
- ✓ Interaction personnelle avec les clients
- ✓ Expérience d'achat qui favorise la loyauté et la satisfaction
- ✓ Frais opérationnels réduits
- ✓ Meilleure efficacité

## Solutions omni-channel de SIX

L'omni-channel chez SIX signifie qu'un commerçant peut exploiter aussi bien un magasin, qu'une boutique en ligne avec une intégration front-end et back-end (partie visible et invisible par le visiteur). Afin que le processus fonctionne de manière automatisée et sans opérations manuelles supplémentaires, une connexion des systèmes (au point de vente et en ligne) est nécessaire. Cette connexion est réalisée avec les interfaces **TIM<sup>1</sup>** et **Saferpay JSON API<sup>2</sup>**.

Une automatisation totale n'est possible que si la transaction est basée sur des tokens. La **tokenisation<sup>3</sup>** offre l'avantage que les données de la carte du client n'ont pas besoin d'être traitées ou enregistrées par le commerçant. Ce processus n'induit pas seulement plus de **sécurité**, mais il garantit aussi la nécessaire **conformité aux normes PCI<sup>4</sup>**.

### Autres avantages de l'automatisation totale:

- **Plus grande satisfaction du client:** Du fait de la liaison technique entre le monde physique et le monde virtuel, les retours d'achats en ligne par ex. peuvent être effectués plus efficacement dans le commerce stationnaire. Votre client fait en magasin une expérience d'achat intégrée et parfaite, car pour le remboursement du montant de l'achat, il ne doit ni présenter sa carte, ni l'insérer dans le terminal de paiement.
- **Plus grande efficacité pour un moindre coût:** D'une part, le traitement s'effectue plus rapidement (par ex. par la suppression de la vérification de la carte), d'autre part aucune formation supplémentaire du personnel n'est nécessaire.

## Exemple de cas: Click & Reserve

Bien que l'omni-channel soit un concept global intégrant tous les aspects commerciaux et une grande diversité d'expériences clients, il est souvent discuté dans le cadre de cas d'utilisations spécifiques. En fait partie le service Click & Reserve.

Commander sur la boutique Internet, réserver en ligne et retirer en magasin: Avec le Click & Reserve, c'est très simple. Si votre client dépose les données de sa carte de crédit en ligne, le montant sera pré-autorisé et il pourra régler ultérieurement dans le magasin sans devoir présenter la carte (A). Si votre client préfère régler le montant dû au moment du retrait des marchandises, vous traitez le paiement comme d'habitude sur le terminal de paiement (B).

**Alternative A:** Seulement possible avec la tokenisation comprenant l'intégration totale des interfaces TIM et Saferpay JSON API.

**Alternative B:** Correspond à la procédure standard, cependant le paiement en magasin doit être affecté à la réservation en ligne.

<sup>1</sup> Gestion d'interfaces de caisse: Interface entre ECR (Caisse enregistreuse électronique) et terminal POS (Point de vente)

<sup>2</sup> JSON API: Interface Saferpay – en appui de toutes les utilisations de Saferpay et appropriée pour toutes les applications dans lesquelles des paiements en ligne doivent être traités.

<sup>3</sup> Tokenisation: Avec ce processus, les données sensibles, comme les numéros de cartes de crédit, sont cryptées et remplacées par des numéros de «jetons» (tokens). Les données initiales sont enregistrées exclusivement et en toute sécurité dans le centre de données de SIX conforme aux normes PCI, où elles sont protégées contre tout accès non autorisé. La solution de tokenisation de SIX vous offre, en tant que commerçant, la possibilité de proposer le One-Click-Checkout (paiement en un clic) et de traiter les paiements récurrents. Vous réduisez ainsi les coûts et les démarches pour l'audit PCI.

<sup>4</sup> PCI est l'abréviation pour Payment Card Industry. Ce sigle désigne différents programmes de sécurité destinés à augmenter et assurer la protection des données des cartes de paiement. Les organisations de cartes de paiement leaders dans le monde sont à l'origine de PCI. Il s'agit de Visa, Mastercard, American Express, Discover et JCB.

Les coordonnées de votre interlocuteur local sont disponibles sous: [www.six-payment-services.com/contacts](http://www.six-payment-services.com/contacts)

**SIX Payment Services SA**  
Hardturmstrasse 201  
Case postale  
CH-8021 Zurich

**SIX Payment Services (Europe) S.A.**  
10, rue Gabriel Lippmann  
5365 Munsbach  
Luxembourg

**SIX Payment Services (Austria) GmbH**  
Marxergasse 1B  
1030 Vienne  
Autriche

**SIX Payment Services (Germany) GmbH**  
Langenhorner Chaussee 92-94  
22415 Hambourg  
Allemagne

