

10 mars 2023

Comment The Kooples propose une expérience client unique et premium dans son flagship des Champs-Elysées grâce à la solution Octipas by ChapsVision.

ChapsVision le spécialiste du traitement de la data et du commerce unifié, accompagne la célèbre enseigne premium de prêt-à-porter française **The Kooples** dans le cadre de son projet global de digitalisation de l'ensemble de ses points de vente. Seulement quatre mois après l'ouverture de son nouveau concept de magasin sur les Champs-Elysées et la mise en place de nouvelles fonctionnalités proposées par ChapsVision, les premiers résultats sont déjà au rendez-vous : expérience client premium et croissance du chiffre d'affaires.

Octipas, plateforme intelligente de commerce unifié

ChapsVision propose via sa solution Octipas, une plateforme de commerce unifié composée de solutions omnicanales de digitalisation des points de vente et d'animation commerciale des sites E-commerce : **Store Management, Order Management System (OMS), Clienteling Premium, Digital in-Store, Web-to-Store, e-Merchandising et Searchandising**. Elles permettent de construire une stratégie de vente omnicanale en offrant une expérience d'achat fluide et ultra-personnalisée, répondant ainsi aux attentes des clients et aux impératifs business. Chapsvision accompagne près d'une cinquantaine d'enseignes retail dans leur transformation omnicanale, notamment Longchamp, Zadig&Voltaire, Bompard, Grain de malice, etc.

Comment The Kooples réinvente l'expérience client en magasin ?

Pour préparer l'ouverture de son flagship des Champs-Elysées, The Kooples, client de la solution Octipas depuis 6 ans, a lancé une consultation sur le marché pour les accompagner sur ce concept inédit de magasin. Octipas a été à nouveau choisi pour ce projet. Fin octobre 2022, The Kooples ouvre son flagship au 93, avenue des Champs-Elysées, avec un double enjeu : développer le chiffre d'affaires et rester au plus proche de ses clients tout en facilitant l'acte d'achat. Ce lieu polymorphe de 300 m² incarne le renouveau de la marque et réinterprète l'ADN The Kooples : néons au plafond et noir en fil conducteur, matériaux sharp – pierre, béton – et sleek – acier, miroir.



Sur la surface de vente, une seule pièce de chaque référence est présentée afin de ne pas surcharger ce nouvel écran. Derrière ce projet ambitieux, la collaboration de ChapsVision et The Kooples a permis de proposer des services adaptés à ce nouveau concept :

- **Accès à 100 % du catalogue** grâce à l'application. Les produits n'étant pas tous essayables et/ou exposés dans la boutique, elle permet aux vendeurs de bénéficier d'une vision globale des stocks et de commander des articles indisponibles en magasin, en s'appuyant notamment sur "l'extension de gamme".
- **Paiement en mobilité** : l'application permet de gérer l'intégralité du processus de paiement des commandes ou des produits emportés avec un paiement en mobilité directement via le terminal vendeur. La vente peut ainsi se finaliser n'importe où dans le magasin. L'expérience d'achat est beaucoup plus fluide et axée sur la relation avec le client.
- **Accompagnement des vendeurs renforcé avec la fonctionnalité « runner »** : si un client souhaite essayer un modèle indisponible sur la surface de vente, le vendeur ne perd plus de temps en faisant des allers-retours en réserve. Il envoie via l'application une notification au « stockman », qui se chargera de rapporter le produit au vendeur qui ne laisse plus jamais son client seul.

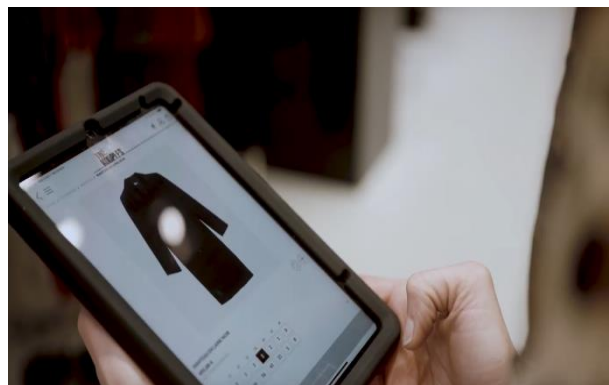
Les vendeurs du flagship utilisent aussi les services déjà déployés sur l'ensemble des points de vente de l'enseigne tels que :

- **Le Clienteling Premium** permettant à chaque vendeur de créer, enrichir ou consulter une fiche client (historique d'achats web et boutique, wishlist, ...) directement depuis son application mobile.
- **Panier mixte** : le vendeur peut créer un ticket unique, avec des produits à commander et des produits à emporter et ainsi proposer un seul règlement au client.

Bilan très positif

4 mois après l'ouverture, le bilan est extrêmement positif.

" *Octipas by ChapsVision nous a permis d'améliorer l'expérience client en magasin en mettant à disposition de nos vendeurs une application pour bénéficier d'une vision globale de nos stocks (e-commerce et boutiques) tout en minimisant l'effet déceptif de la rupture de stock. Le double objectif est atteint : rester au plus proche de nos clients et ne plus perdre aucune vente.* " selon **Djamel ELBAHI, Omnichannel & Stock Project de The Kooples**



Nicolas Passalacqua, Chief Product Officer Octipas – groupe ChapsVision se réjouit de ce partenariat qui s'inscrit dans la durée et souligne que *"la collaboration avec The Kooples, autour de ce nouveau concept a été particulièrement enrichissante. C'est un projet unique avec des problématiques métiers nouvelles auxquelles nos innovations ont pu apporter une réelle valeur ajoutée. Une vraie réussite pour la marque qui a permis d'atteindre ses objectifs commerciaux et de mieux servir les attentes de ses clients. La fonctionnalité "runner" développée à cette occasion est d'ailleurs intégrée désormais nativement à notre plateforme."*

Quelques indicateurs clés :

- Taux d'adhésion des vendeurs à l'application mobile **supérieure à 90%**
- Process de vente **plus fluide et axé sur l'accompagnement** des clients
- **Expérience client enrichie et ultra-personnalisée**
- L'enseigne qui dispose de 400 points de vente dont 150 en France avec 1 200 collaborateurs répartis dans 36 pays, prévoit le **déploiement de l'application vendeur sur l'ensemble de son réseau de distribution à l'étranger.**

Les équipes de ChapsVision/Octipas seront présentes au **salon One to One (14 au 16 mars 2023 – Monaco) emplacement F024** afin de vous présenter le dispositif déployé ces dernières années pour The Kooples, notamment au sein du flagship des Champs-Élysées.
Contactez Frédéric Halbrey (service presse – fhalbrey@chapsvision.com – Tél. : + 33 6 62 14 81 86) pour organiser un RDV sur place

À propos de ChapsVision

Spécialiste du traitement de la donnée, ChapsVision permet aux entreprises de réussir leur transformation digitale grâce à une suite logicielle axée autour d'un référentiel Client et Produit Unifié et d'un système d'exploitation de la data.

CRM 360° collaboratif et omnicanal, marketing automation, plateforme de commerce unifié réconciliant points de vente et web, veille digitale et investigation numérique, transcription vocale multilingue, gestion des risques et de la crise, logistique du dernier kilomètre, autant de solutions au service de l'engagement client et de la performance commerciale.

Créée en 2019, ChapsVision rassemble les activités de Coheris, Octipas, NP6, Flandrin IT (ex. Bertin IT), Vecsys, Elektron, Ockham Solutions et Deveryware. Ses solutions ont su convaincre de grands clients de la Banque/Assurance/Mutuelles, du Retail et du Luxe, du CPG, de l'Agroalimentaire, de la Grande distribution, et des Services publics. Flandrin Technologies, sa division cyber, offre des solutions souveraines aux ministères des Armées, de la Justice, et de l'Intérieur, mais également dans l'Énergie, les Télécom, et les Transports.

ChapsVision compte plus de 500 collaborateurs, 600 clients grands comptes, et a réalisé un CA de 100 M€ en 2022.

Sa stratégie de développement fondée sur de forts investissements en R&D et des acquisitions en France et à l'international permet à ChapsVision d'atteindre une taille critique pour se positionner comme un acteur souverain, futur leader européen du traitement de la data.

Plus d'informations sur : <https://www.chapsvision.fr/>

Contacts presse ChapsVision :

Frédéric Halbrey – fhalbrey@chapsvision.com - +33 6 62 14 81 86