

## ► À la une



### Internity table sur le tactile

20/10/2009

**L'enseigne de téléphonie et multimédia du groupe Avenir Telecom va équiper ses magasins de la table tactile Microsoft Surface. Avec un objectif : améliorer l'expérience client sur le point de vente.**

C'est une première en Europe. La table Tactile Microsoft Surface, véritable concentré de technologies, débarque en France. L'enseigne de téléphonie et multimédia Internity vient en effet de réaliser un joli coup en démarrant le déploiement de cette table du futur. Une expérience venue tout droit des États-Unis, où l'enseigne AT&T a fait figure de pionnière en proposant les premières tables interactives, en avril 2008, dans ses boutiques de New York, Atlanta, San Antonio et San Francisco.

Pour proposer aux visiteurs une expérience ludique et originale sur Microsoft Surface, Internity a fait appel à After-Mouse.com, spécialisé dans le développement d'applications tactiles. L'entreprise a donc imaginé plusieurs services à valeur ajoutée pour les clients, activables par simple contact d'un objet sur la table. Comment? Chaque produit (téléphones factices présentés en magasin, cubes représentant les différentes gammes de produits...) est équipé d'un autocollant muni d'un code 2D qui communique avec la table. Ainsi, lorsqu'un client souhaite consulter la fiche détaillée d'un produit, il n'a qu'à poser simplement celui-ci sur la table. De même, lorsqu'il pose le cube "ordinateurs portables" sur la surface, les vingt produits phares de la gamme défilent sous la forme d'un carrousel. Le client peut alors cocher jusqu'à cinq modèles et un tableau comparatif s'affiche automatiquement.



### Une carte client communicante

Autre spécificité intéressante en matière de CRM et sur laquelle travaillent Internity et After-Mouse : la création d'une "carte client" nominative, elle aussi floquée d'un autocollant communicant, qui permettra à l'enseigne de suivre le comportement de ses clients en boutique comme sur le site internet. « Cette carte munie d'un code 2D va remplacer notre carte traditionnelle. Notre objectif est de faire migrer les 1,5 million de porteurs vers ce nouveau support pour, à terme, leur proposer des offres encore plus personnalisées », explique Norbert Djefal, directeur d'exploitation d'Internity France. En outre, la carte représente également un moyen de réaliser ses achats d'une manière originale : en la déposant sur la table, le client est automatiquement reconnu et peut acheter différents produits en les faisant glisser du bout des doigts vers la zone où se trouve la carte. Une fois son panier rempli, il peut se rendre en caisse pour régler ses achats. « À terme, le paiement pourra se faire depuis l'écran, en connectant un terminal de paiement à la table », précise Nicolas Chaillan, p-dg d'After-Mouse.com. Ainsi, Internity espère convaincre 30% de ses 700 000 clients qui passent en boutique chaque mois de souscrire la carte client, soit 210 000 personnes.

Après avoir lancé hier sa première table tactile dans son magasin de la rue de Rivoli à Paris, Internity

équippa la semaine prochaine ses points de vente de Lyon, Marseille, Toulouse et Évry. Pour démontrer son esprit d'innovation et fidéliser ses clients, Internity a donc décidé de mettre les moyens : chaque table est facturée 11 000 euros par Microsoft. L'environnement applicatif d'After-Mouse.com, en revanche, est commercialisé sous forme de licence globale pour tous les magasins. Au total, l'enseigne compte 180 points de vente en France. Si elle souhaite équiper tous ses magasins de Microsoft Surface, elle devra donc déboursier une somme proche de 2 millions d'euros. Une dépense qui pourrait rapidement être rentabilisée si le succès est semblable à celui d'AT&T, comme le note Norbert Djefal : «Chez AT&T, la table a engendré une hausse des ventes de plus de 20 %.»

**Mots clés :** [Relation client](#) | [Microsoft](#) | [Point de vente](#) | [Internity](#) | [After-mouse.com](#) | [Table tactile](#)

Céline OZIEL



**RÉAGISSEZ :** [Déposer un commentaire](#)

#### Commentaires des lecteurs

Aucun commentaire à ce jour

› [Déposer un commentaire](#)