



# Kiosques modernes

5 leviers pour optimiser ventes, fidélité et ROI



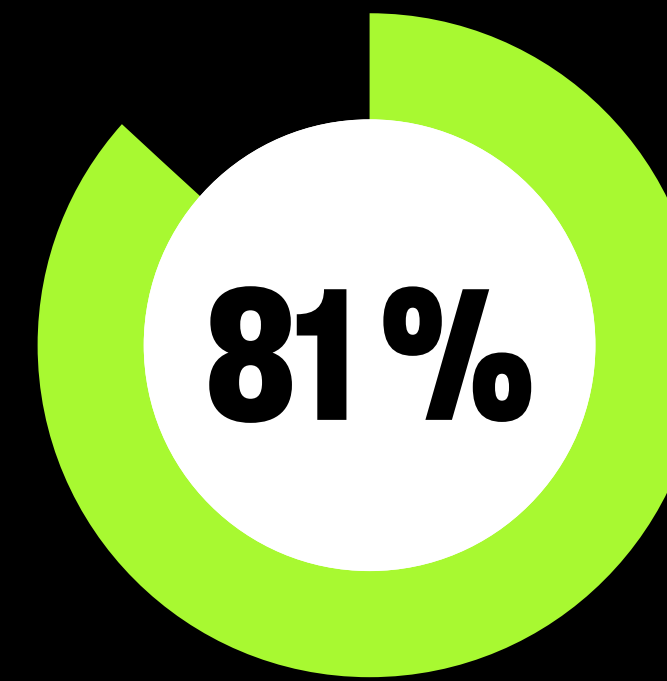
## Des kiosques en progrès

Le libre-service est un élément essentiel du secteur du commerce et de la distribution. Désormais, grâce aux avancées technologiques, une nouvelle ère d'innovations liées aux kiosques a vu le jour. À l'avenir, ces innovations amélioreront la fidélisation des clients et réduiront les coûts tout en créant de nouvelles sources prometteuses de revenus secondaires.

Les kiosques peuvent se ressembler. Mais leurs caractéristiques, la manière dont ils sont conçus et le logiciel qui assure leur fonctionnement sont différents. Plus que jamais, avec la technologie, le choix des commerçants en matière de kiosques a un impact très important sur leur rendement. Dans ce contexte, les cinq rubriques suivantes explorent les applications générales et innovantes des kiosques, tout en détaillant les questions à se poser d'un point de vue technologique et expérience client, pour choisir le meilleur kiosque pour votre magasin.

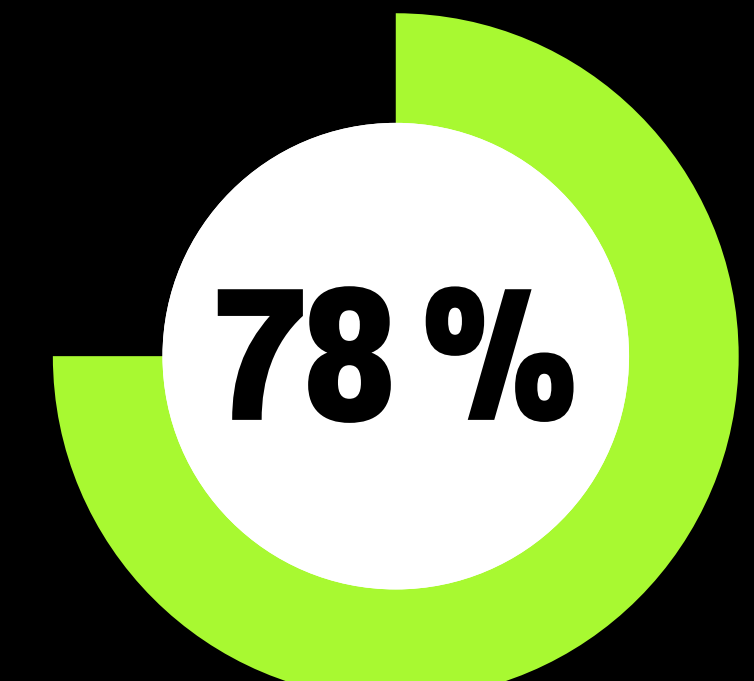
Comme expliqué dans l'analyse, lorsque le bon choix est fait, les résultats peuvent être très positifs.

Voici le nombre de clients qui utilisent des solutions en libre-service pour leur vitesse de performance et leur utilité. Ce chiffre a été révélé par les études de Zebra sur le comportement des consommateurs au fil des années. Nos recherches continuent de percevoir une attirance croissante pour les kiosques.



des clients souhaitent  
davantage d'options en  
libre-service

(CXM Today, 25 mai 2022)



des clients  
reconnaissent que les  
caisses automatiques  
améliorent le service

(17e étude Zebra sur le comportement des  
consommateurs)

KIOSQUES MODERNES  
5 LEVIERS POUR OPTIMISER VENTES, FIDÉLITÉ ET ROI

# Sommaire

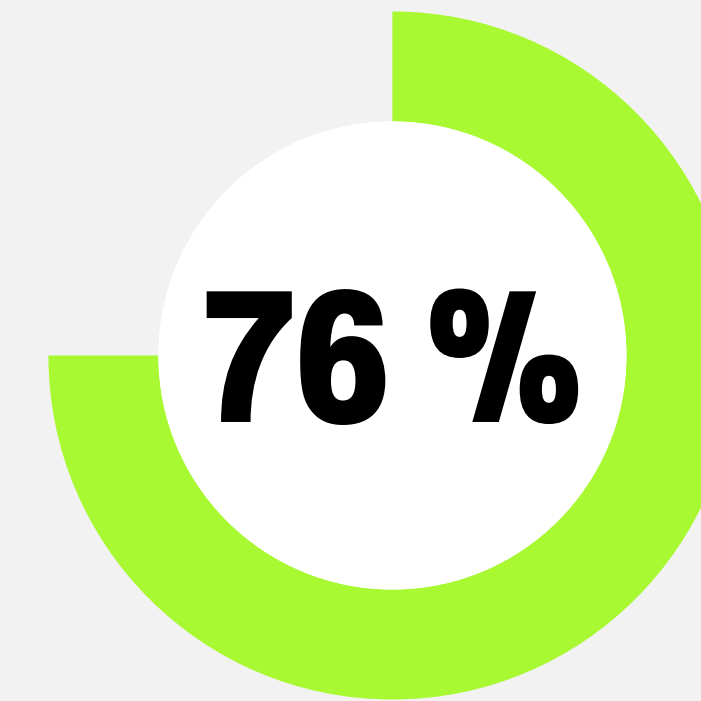
# 1. Un service immédiat

Ce n'est que récemment que les collaborateurs du secteur du commerce et de la distribution se sont vu attribuer des postes. Certains à la caisse ou en arrière-boutique, tandis que d'autres assistent les clients. Mais aujourd'hui, les collaborateurs doivent être rapides entre les tâches, occupant souvent plusieurs postes en même temps.

Les kiosques réduisent la charge des collaborateurs en attirant les **52 %**<sup>1</sup> de clients qui exigent un service instantané, et ceux qui ne souhaitent pas patienter plus de trois minutes dans le magasin. En effet, les avancées des cas d'usages existants, comme la caisse automatique, sont enrichies par de nouvelles applications. Ainsi, les kiosques deviennent les canaux de distribution préférés des clients pressés, grâce à leurs nombreuses fonctionnalités. Les exemples dans le secteur du commerce et de la distribution incluent :

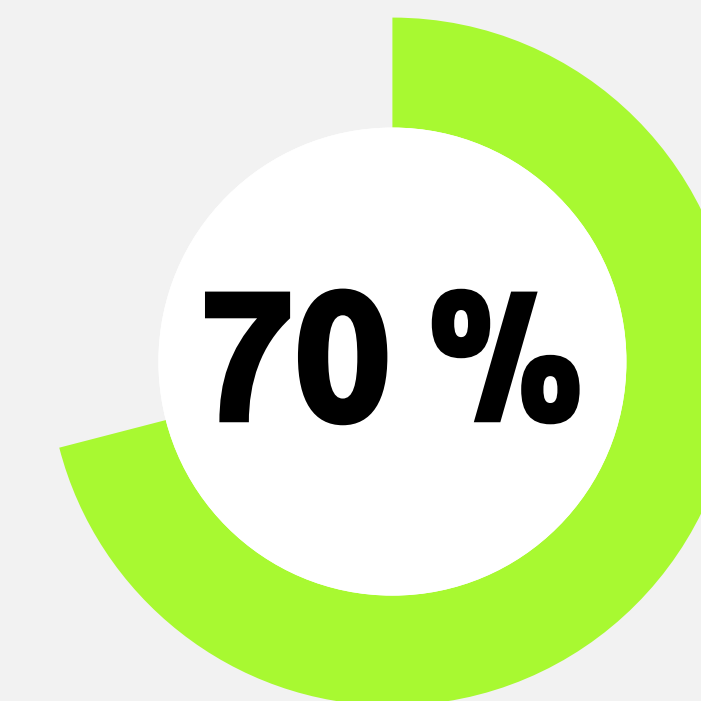
- **Des rayons infinis** : les clients peuvent utiliser les kiosques pour visualiser votre gamme complète de produits, afin de ne pas perdre de ventes à cause de ruptures de stock. Par exemple, un vendeur de caméras peut, dans un espace limité, permettre à ses clients de visualiser une gamme complète de caméras et d'accéder à des informations interactives sur les produits, et choisir, acheter et planifier une livraison à domicile pour le modèle souhaité. De telles applications sont appréciées par **78 %**<sup>2</sup> des clients qui préfèrent un mélange d'achats en ligne et en magasin.
- **La gestion de la fidélisation des clients** : les kiosques fournissent une option de libre-service rapide et facile pour les nouveaux clients, afin de les intégrer dans vos programmes de fidélisation, grâce à des scanners capables d'identifier les clients. Ainsi, nul besoin de formulaires papier ou d'attendre de l'aide. Il est également facile de gérer des comptes : enregistrement des réductions, échange de points, mise à jour des informations, et bien d'autres encore.
- **Un point de vente fluide** : les kiosques offrent une expérience en caisse simple et rapide. Dans le secteur du commerce et de la distribution, ainsi que dans tous les secteurs qui utilisent la RFID, notamment celui de la mode et de l'électronique, les clients peuvent déposer un article dans un bac ou une zone dédiée pour chaque kiosque, tandis que le montant est affiché automatiquement à l'écran. Le paiement peut se faire sans contact ou en insérant une carte, avec la possibilité d'imprimer le reçu ou de le recevoir par courrier électronique.

## La pression mise sur les collaborateurs ne passe pas inaperçue :



des clients accordent de l'importance à l'interaction avec le personnel

(17e étude Zebra sur le comportement des consommateurs)



des clients trouvent qu'il est difficile de trouver un vendeur disponible en magasin

(17e étude Zebra sur le comportement des consommateurs)

<sup>1</sup>The Time to Win, The Consumer Patience Study Jay Baer,  
<sup>2</sup> (17e étude Zebra sur le comportement des consommateurs)



- **La signalisation numérique et la localisation des produits** : nos clients du secteur du commerce et de la distribution affirment que les interactions, que ce soit avec le kiosk ou un collaborateur du magasin, peuvent grandement augmenter les ventes. De plus, en positionnant les kiosques à des endroits stratégiques, vous pouvez présenter à vos clients un contenu adapté à l'endroit où ils se trouvent et leur fournir facilement des informations quant à l'emplacement du produit qu'ils désirent (ou leur permettre d'appeler un collaborateur).
- **Des retours faciles** : avec **17 %<sup>3</sup>** de produits qui reviennent, gérer les biens entrants demeure onéreux. Les kiosques permettent de simplifier cette tâche. Les clients impriment ou téléchargent chez eux un code-barre ou un QR code, utilisent ensuite le scanner intégré du kiosk en magasin pour le lire, puis placent leurs produits dans le bac en choisissant de recevoir leur reçu sous format papier ou par courrier électronique. Dans le cas d'un système de gestion des retours basé sur la RFID, si l'étiquette est toujours présente, les clients peuvent rapporter l'article en magasin, le déposer dans le bac, puis choisir leur mode de réception du reçu. Les prix sont réduits grâce à la possibilité d'automatiser les espaces dédiés aux retours, ces espaces disposent d'un bouton d'appel en cas de nécessité.
- **Un espace de vente disponible 24h/24 et 7j/7** : un de nos clients, une enseigne leader dans le secteur du bricolage, fournit un accès constant à un écran tactile pour pouvoir acheter ses produits les plus populaires à travers des points de vente sécurisés, offrant ainsi le confort ultime pour les commerçants et les amateurs de bricolage.
- **Un Click & Collect efficace** : pour les clients ayant passé commande en ligne et peu patients face aux files d'attente, les kiosques procurent l'impression d'un service rapide et immédiat. Les kiosques requièrent peu de personnel, permettant ainsi une baisse des coûts et une meilleure disponibilité du personnel en magasin.
- **Une conciergerie virtuelle** : les kiosques s'imposent comme des outils efficaces en matière de services de conciergerie. Ils offrent des réponses claires et rapides aux questions fréquentes des clients, qu'il s'agisse de s'orienter dans le magasin, de consulter le catalogue produits, de visionner des vidéos pratiques ou encore d'acheter des articles avec livraison à domicile.

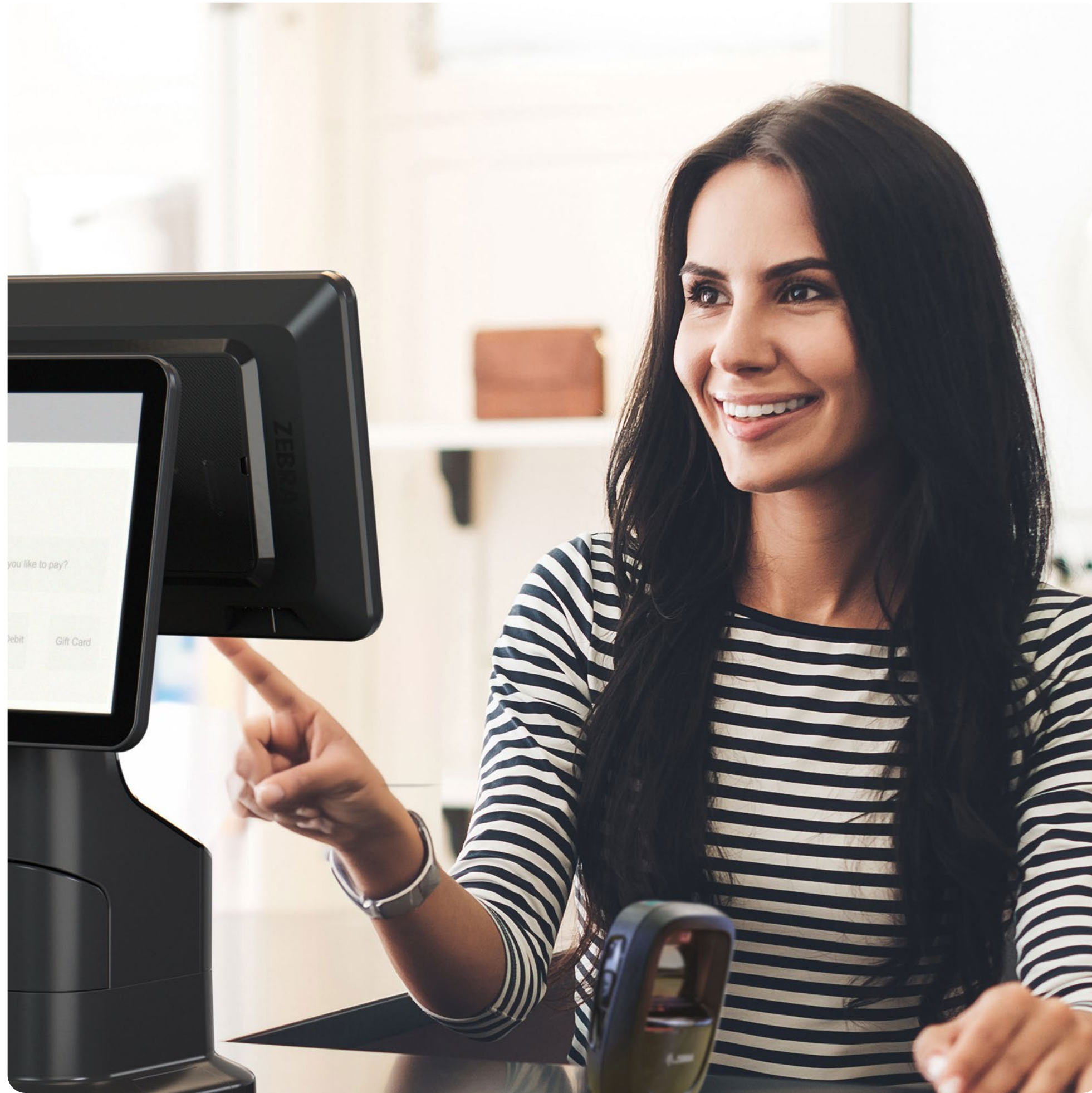
Désormais, les technologies avancées telles que la reconnaissance vocale par l'IA, des processeurs plus rapides, des publicités géolocalisées et le Cloud Computing, ouvrent la voie à une nouvelle génération d'interactions avec les clients.

## 2. La force des possibilités

Un nombre croissant de nos clients appartenant au secteur du commerce et de la distribution pilotent ou déploient des applications intelligentes ayant pour but d'attirer des clients en magasin et les inciter à y passer plus de temps. Voici quelques exemples :

- **Vous êtes magnifiques** : nos clients du secteur du commerce et de la distribution augmentent leurs ventes et incitent leurs clients à la vente grâce à des conseils de mode via l'utilisation des kiosques. Les suggestions sont basées sur les vêtements que porte ou essaie la personne. Si le client fournit aux kiosques les informations relatives à leur programme de fidélisation, les recommandations peuvent être davantage personnalisées. De telles applications sont appréciées par **75 %<sup>4</sup>** des clients qui préfèrent un mélange d'achats en ligne et en magasin. Les clients peuvent également envoyer des messages aux appareils mobiles de vos collaborateurs en magasin via le kiosque pour demander de nouveaux articles ou des tailles différentes. En outre, quand un commerçant est lié à des ambassadeurs de la marque ou à des influenceurs, des avatars de ces ambassadeurs (avec les permissions appropriées évidemment) peuvent permettre aux clients d'accéder au style vestimentaire de l'influenceur et de le « consulter ». Avec un clic ou une instruction vocale, les clients peuvent aussi partager leur style vestimentaire à des amis et le publier sur les réseaux sociaux.
- **Du sur-mesure, pour vos peintures** : dans un vaste magasin de bricolage de style entrepôt, trouver un collaborateur peut s'avérer difficile. Pour remédier à ceci, une grande enseigne américaine utilise nos kiosques dans leurs rayons dédiés à la peinture pour maximiser les opportunités de vente en garantissant aux clients un accès immédiat à l'espace peinture. Avant de récupérer leur peinture en quelques instants dans la zone de collecte, les clients peuvent visualiser précisément les options de couleur, les choisir et les payer.





- **Il y a un vin pour tout** : les amateurs avertis de vin représentent seulement **10 à 12 %**<sup>5</sup> de la clientèle. C'est une opportunité pour les enseignes novatrices de déployer des sommeliers virtuels dans leurs rayons dédiés au vin, grâce à nos kiosques. Les avatars constituent un portail vers des bases de données œnologiques et peuvent fournir des recommandations basées sur de nombreuses saisies de données, qu'il s'agisse de requêtes simples ou complexes.
- **Vos baskets, pour vous** : en plus de fournir un accès à un rayon infini, les kiosques permettent la personnalisation. Il s'agit d'un moyen amusant de collaborer avec les marques. Ils peuvent créer leur article unique puis le commander, tout en choisissant la livraison à domicile ou le retrait en magasin. C'est une opportunité prometteuse, car à lui seul, le marché mondial des baskets personnalisées pourrait atteindre **13 milliards d'euros** de chiffre d'affaire d'ici à **2032**<sup>6</sup>, porté par la numérisation des technologies de conception.

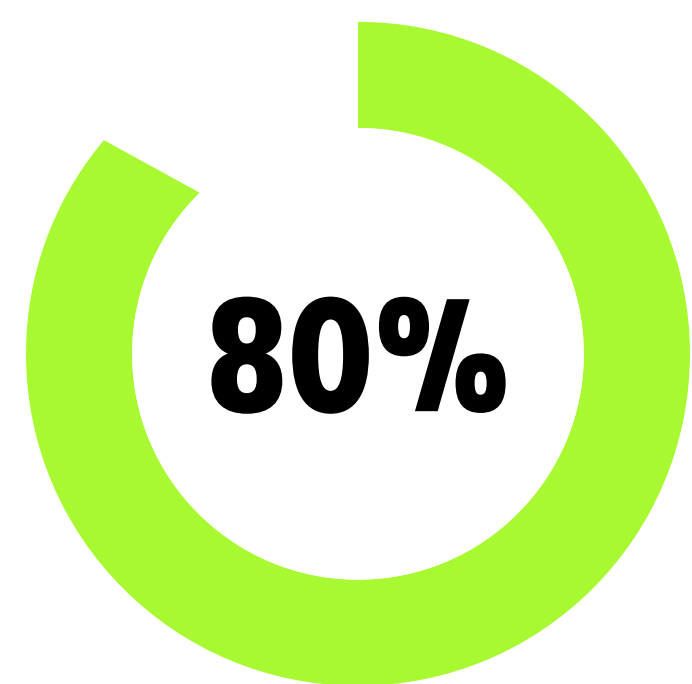
De plus, comme mentionné ci-dessous, les innovations de kiosque peuvent s'étendre à l'utilisation d'un réseau d'écrans pour créer des sources de revenus à travers l'espace médiatique.

<sup>5</sup>Connaissance des vins, <sup>6</sup>Informations liées au marché cohérentes

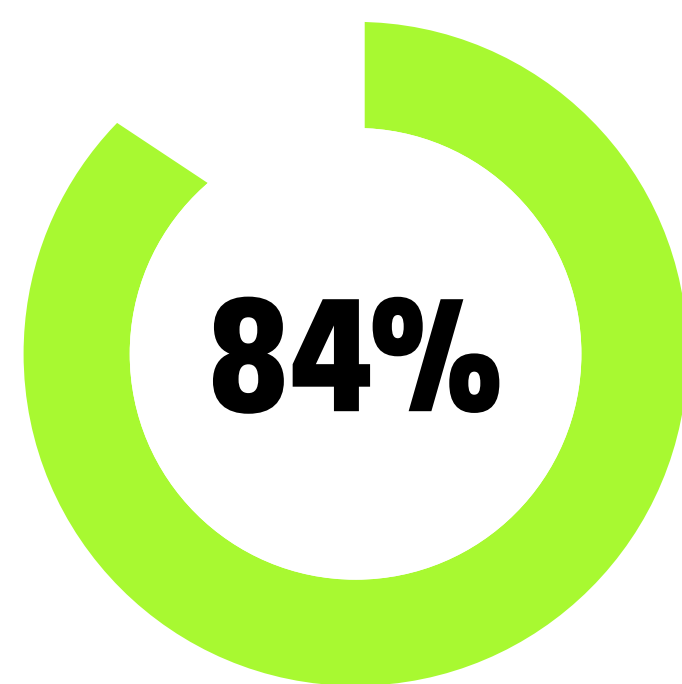
### 3. Ouvrez la voie à la monétisation

Alors que **80 %** des achats dans le secteur du commerce et de la distribution s'effectuent en magasin, **90 %** de la publicité dans ce même secteur est diffusé en ligne<sup>7</sup>. La balance commence à se rééquilibrer. Au Royaume-Uni, le Sainsbury's Live, le réseau de publicité en magasin appartenant à l'enseigne, génère 17 millions de vues chaque semaine, tandis que celles générées par son réseau d'écrans devraient augmenter de 200 à plus de 400 millions en 2025<sup>8</sup>. En effet, d'importantes hausses des investissements publicitaires en magasin sont prévues, car les visites physiques sont **84 %** plus importantes que les numériques<sup>9</sup>. Par exemple, Walmart enregistre mensuellement jusqu'à 194,2 millions de visiteurs physiques et 126,5 millions de visiteurs en ligne<sup>10</sup>.

De plus, la hausse des dépenses mondiales liées à la publicité média, estimée à environ **100 milliards** de dollars entre 2020 et 2025<sup>11</sup> dans le secteur du commerce et de la distribution, ouvre la voie au développement et à la création de nouvelles sources de revenus, à partir de la publicité. Le Boston Consulting Group estime que les marges des espaces de ventes physiques et numériques se situent entre **70 %** et **90 %**<sup>12</sup>.



des dépenses du secteur du commerce et de la distribution se font en magasin



du public physique est supérieur à celui en ligne

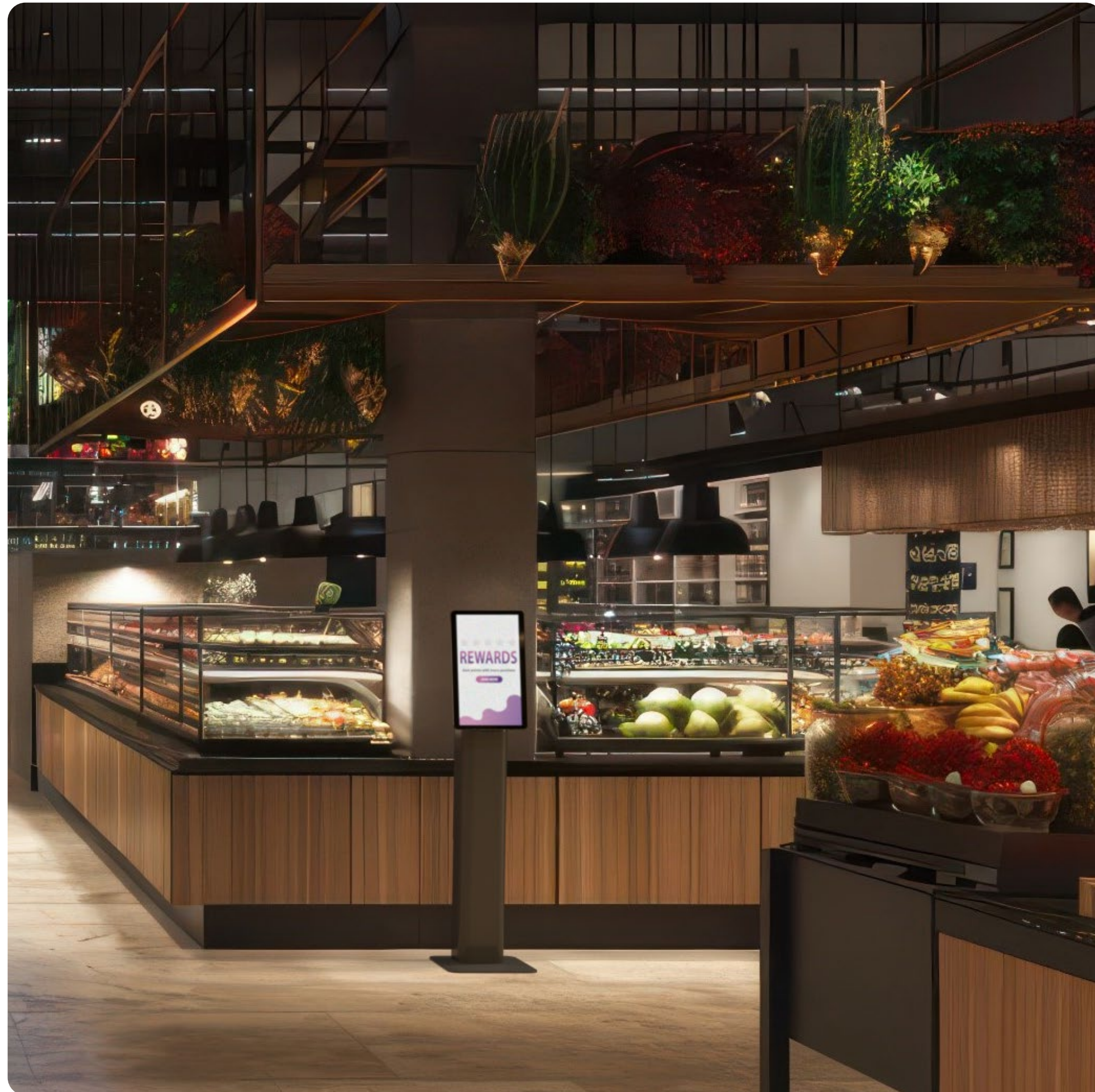


**\$100  
MILLIARDS DE  
DOLLARS**

dépensés dans la publicité média pour le secteur du commerce et de la distribution entre 2020 et 2025



<sup>7</sup>Advertising Week, <sup>8</sup>Clear Channel, <sup>9</sup>emarketeer, <sup>10</sup>emarketeer, <sup>11</sup>emarketeer, <sup>12</sup>Boston Consulting Group



Les grands réseaux publicitaires numériques disposent de plateformes publicitaires en magasin. Externaliser demeure attractif. Cependant, les meilleurs kiosques facilitent la création, la planification et le suivi de la fidélisation grâce à du contenu, offrant la possibilité de disposer d'un support médiatique en magasin. Toutefois, il est important de savoir à quel point la plateforme de gestion de contenu du kiosque est conviviale et robuste.

Quand le kiosque est utilisé pour diffuser de la publicité ou réaliser du partenariat médiatique, il est important de bien connaître le logiciel de planification. Il doit fournir une interface utilisateur graphique intuitive (glisser-déposer) qui facilite la création et la gestion de calendriers complexes, la définition de playlists et la mise en application des règles et politiques pour les kiosques et les fichiers spécifiques. Le logiciel doit aussi permettre de tester virtuellement le contenu avant sa diffusion auprès des consommateurs. Recherchez des modèles polyvalents avec licence. Par exemple, nous proposons deux modèles. Une option sans licence, adaptée aux stratégies de contenu simples, permettant de stocker des fichiers spécifiques sur chaque kiosque et de programmer leur diffusion pour chaque magasin.

Si vous souhaitez davantage de dynamisme, vous pouvez acheter une licence Zebra DNA Cloud pour héberger vos fichiers dans un espace unique (le Zebra DNA Cloud), ce qui simplifie la gestion du contenu. Ces solutions peuvent aussi créer des playlists, appliquer une réglementation pour des kiosques et des fichiers spécifiques, créer un calendrier qui programme la diffusion du contenu, et tester le contenu pour vérifier que tout fonctionne comme prévu avant la diffusion.

Les deux derniers éléments à considérer sont leur coût global de possession et leurs caractéristiques techniques.

## 4. Optimisation des performances. Réduction des coûts

Installer un réseau de kiosques vient s'ajouter à votre liste de tâches. Par ailleurs, vos équipements existants nécessitent une mise à jour du firmware, une actualisation des protocoles de sécurité et une installation de nouvelles applications. De plus, le logiciel de gestion sophistiqué et convivial impacte fortement le coût total de possession (TCO) des kiosques. C'est là que le logiciel Zebra DNA prend tout son sens.

### Une facilité de gestion inégalée

Les commerçants nous ont demandé de créer un système de kiosque, pour principalement profiter du logiciel Zebra DNA. La suite de fonctionnalités, d'outils et d'applications est largement utilisée à travers tout le secteur du commerce et de la distribution pour faciliter l'entretien et l'optimisation de nos terminaux et tablettes mobiles, afin de stimuler la productivité tout en réduisant le coût total de possession. La suite Zebra DNA est optimisée pour les kiosques, afin de garantir que les appareils soient aussi intuitifs pour les clients que pour votre service informatique. Les principales fonctionnalités de la suite comprennent :

- **Un déploiement simplifié** : votre service informatique peut activer à distance un réseau de kiosques grâce à des méthodes simples et rapides de configuration pour chaque appareil, permettant ainsi un gain de temps et de ressources important ainsi qu'une réduction significative des coûts lors du déploiement. Il en va de même pour les mises à jour logicielles. Elles sont faciles à planifier et puisque vos équipes sont probablement familières avec le logiciel Mobility DNA, aucune formation n'est requise lors du déploiement de nos kiosques.
- **Une gestion facilitée** : la suite d'outils et d'applications de Zebra DNA facilite la gestion, la mise à jour et le tri des problèmes relatifs aux kiosques, afin de réduire la charge de travail de votre équipe technique. Cette suite accélère aussi le développement d'applications et aide à la création d'expériences riches et intuitives qui donneront satisfaction à vos clients.





- **Des progrès constants** : tirez profit d'une mise en place continue de logiciels, de mises à jour et de nouvelles versions qui permettent de meilleures performances, assurent une meilleure protection de l'appareil et font évoluer vos kiosques au gré de votre activité. Vous recevrez également une série de recommandations proactives pour anticiper les problèmes, améliorer les performances des kiosques et aider votre service informatique à augmenter la productivité tout en réduisant les coûts.
- **Une sécurité renforcée** : tout appareil connecté est un potentiel cheval de Troie, c'est pourquoi Zebra DNA inclut une gamme d'outils de sécurité performants, éprouvés et évolutifs. MX Extensions est également inclus, afin de renforcer et de fortifier Android pour une utilisation professionnelle. Mx offre une série de fonctionnalités qui renforcent la sécurité des kiosques, comprenant un chiffrement des données, des contrôles des périphériques, une authentification utilisateur robuste et un écran d'accueil d'entreprise qui verrouille l'appareil sur les applications autorisées. Des mises à jour de sécurité dynamique sont disponibles tout au long du cycle de vie de vos kiosques, dépassant largement les trois ans d'Android. Les mises à jour anticipent les menaces informatiques et protègent les kiosques de celles-ci.
- **Services de gestion** : de même que pour le logiciel de gestion, il est probable que vous souhaitiez employer une équipe de gestion pour déployer et gérer les kiosques, afin de réduire les coûts et accélérer les projets. Notre équipe est hautement qualifiée et se basera sur des indicateurs clés de performance prédéfinis. Elle évalue également le niveau de prise en charge disponible et dans quelle mesure les vendeurs devront être complets (nous disposons d'une option de remplacement sans condition et rapide des appareils ainsi que d'une assistance complète 24h/24 7j/7).

## 5. les éléments à prendre en compte pour choisir le meilleur kiosque

Vos magasins seront pleins. Ils peuvent être bruyants, très lumineux ou sombres. Vos clients peuvent être plus ou moins à l'aise avec les outils numériques. Toutes ces données doivent être prises en considération lors du choix d'un kiosque. Nous vous conseillons de réfléchir à propos des éléments suivants :

- **L'environnement** : le contenu doit pouvoir être vu et entendu, tandis que les kiosques doivent prendre en charge la reconnaissance vocale. Nous conseillons de tester les haut-parleurs et de connaître les algorithmes intégrés et leur efficacité afin d'éliminer les bruits de fond. Nous vous suggérons également de vérifier le bon fonctionnement des micros, essentiels à la reconnaissance vocale. Il y en a généralement plusieurs. Choisissez également des écrans lumineux (avec réduction de consommation d'énergie intelligente intégrée pour optimiser les coûts de fonctionnement).
- **La convivialité** : il est important de garder l'attention des clients sur les écrans. C'est pour cette raison que nos kiosques sont équipés du système d'exploitation Android™, déjà bien connu des clients via leurs appareils mobiles. Cette solution est facile à déployer, gérer et optimiser.
- **L'accessibilité** : les kiosques doivent être utilisables par tous les clients. C'est pourquoi nous avons créé un système de montage flexible, accompagné d'une série d'options d'installation (fixez les kiosques au mur, montez-les ensemble ou individuellement, installez-les sur un comptoir ou placez-les directement au sol). La polyvalence permet de créer facilement des kiosques accessibles à tous et aide votre entreprise à se conformer à l'American Disabilities Act (ADA) aux États-Unis, à la loi canadienne sur l'accessibilité (LDA), à l'acte législatif européen sur l'accessibilité (EAA) en Europe, et à bien d'autres exigences internationales.





- **L'installation et la configuration** : nous vous recommandons d'opter pour des kiosques à conception modulaire, offrant la possibilité d'ajouter facilement des périphériques tels qu'une imprimante, un scanner, une barre lumineuse, ou d'autres composants. Privilégiez également une esthétique soignée, afin de garantir une expérience utilisateur agréable. Concernant l'installation, il est fondamental de disposer d'une alimentation par Ethernet (PoE) intégrée (non sur module) pour connecter simplement les kiosques en utilisant un seul câble Ethernet sans devoir enlever ou remplacer les lignes d'alimentation. Il est également essentiel de prioriser les performances via l'alimentation par Ethernet pour garantir un maximum de luminosité pour les écrans, le meilleur volume possible pour les haut-parleurs et la prise en charge des périphériques la plus complète.
- **Les données et les analyses** : vous devez être en mesure de visualiser les données relatives à la fidélisation depuis vos kiosques. Ces données proviennent des réseaux sociaux et des sites web, elles sont composées des interactions des utilisateurs, du temps passé sur une page et du contenu populaire. Les vendeurs offrent différents niveaux d'informations. Mais à la fin, ce qui peut être mesuré peut être amélioré, recherchez donc ce qui vous semble être la meilleure analyse en temps réel possible.
- **La résistance aux passages quotidiens** : les clients peuvent faire tomber des boissons ou de la nourriture sur les kiosques, il est donc conseillé de choisir des appareils robustes, conçus pour résister aux aléas de la vie en magasin.
- **Les certifications** : recherchez les enseignes qui certifient le fonctionnement de certaines applications sur leurs kiosques pour garantir des expériences client stables, satisfaisantes et sûres.
- **Les systèmes EMM (Enterprise Mobility Management)** : vérifiez si vous pouvez facilement connecter des kiosques à votre système EMM (si vous en disposez). Alors que la majorité des fournisseurs de kiosques interactifs offre cette configuration, le niveau de contrôle disponible diffère considérablement.

## KIOSQUES MODERNES

5 LEVIERS POUR OPTIMISER VENTES, FIDÉLITÉ ET ROI

### Derrière chaque composant se cache un logiciel merveilleux

Les collaborateurs du secteur du commerce et de la distribution reconnaissent l'utilité de nos kiosques, tant pour alléger les charges opérationnelles que pour les assister dans la gestion des tâches. Avec l'émergence de nouvelles applications, les kiosques joueront un rôle de plus en plus central, permettant aux équipes de première ligne d'offrir un accompagnement client toujours plus efficace au quotidien.

L'esthétique des kiosques influence grandement l'expérience client. Ceci étant dit, le logiciel qui anime les kiosques définira à terme le coût de possession des appareils et du retour sur investissement global. Il est important de réfléchir sur le long terme si vous ne souhaitez pas remplacer vos kiosques dans un ou deux ans. Grâce à la technologie pérenne intégrée à l'appareil et au logiciel, vous êtes assuré de pouvoir optimiser, améliorer et faire évoluer vos kiosques au gré des besoins commerciaux. En dépensant un peu plus au départ, vous économiserez et gagnerez plus d'argent sur le long terme.

**Si vous avez des questions concernant le choix du meilleur kiosque, contactez-nous via les coordonnées ci-dessous ou contactez votre Account Manager.**



**Siège social général et Amérique du Nord**  
+1 800 423 0442  
[inquiry4@zebra.com](mailto:inquiry4@zebra.com)

**Siège Asie-Pacifique**  
+65 6858 0722  
[contact.apac@zebra.com](mailto:contact.apac@zebra.com)

**Siège EMEA**  
[zebra.com/locations](https://zebra.com/locations)  
[contact.emea@zebra.com](mailto:contact.emea@zebra.com)

**Siège social d'Amérique latine**  
[zebra.com/locations](https://zebra.com/locations)  
[la.contactme@zebra.com](mailto:la.contactme@zebra.com)



ZEBRA et la tête de zèbre stylisée sont des marques commerciales de Zebra Technologies Corporation, déposées dans de nombreux pays. Toutes les autres marques commerciales sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. ©2025 Zebra Technologies Corporation et/ou ses sociétés affiliées. Tous droits réservés. 11/11/2025