

21 NOVEMBRE 2013
PARIS



Retailbusiness

TECHNOLOGY FORUM

Solutions métiers et services
pour la distribution de demain

PROGRAMME

PARTENAIRE PREMIUM

ORACLE®
RETAIL

PARTENAIRES SILVER

ADREXO

DynaSys
a division of QAD

EPSON®
EXCEED YOUR VISION

Experian™
Marketing Services

Groupe
hardis

**Information
Builders**

Hub One
Une connexion d'avance

LaSer
Activating connections with consumers

PixaLione
Avec un clic d'avance

soft.computing

W-cuento
Abantia Retail Solutions

TATA
TATA CONSULTANCY SERVICES

TOSHIBA
Leading Innovation >>>

AVEC LE SOUTIEN DE

AFRC

**ALLIANCE
DU COMMERCE**
AMBITIIONS POUR UN COMMERCE INNOVANT

FEEF
Fédération des Entreprises
et Employeurs de France

FMAG
FASHIONMAG.COM
Premium

Jouet
La revue du

LSA

T&BLE
CADEAU

UCV
UNION DU GRAND COMMERCE
DE CENTRE-VILLE

#1 Retail

- ✓ 10 of the 10 Top Grocers
- ✓ 10 of the 10 Top Fashion Retailers
- ✓ 10 of the 10 Top Hardline Retailers

Get Better Results With Oracle

ORACLE®

oracle.com/goto/retail

Édito



Sylvia NÉE

Directrice du programme
Retail Business
Technology Forum

Chers participants,

Nous sommes heureux de vous accueillir à l'occasion de la 2^e édition du Retail Business Technology Forum. Cet événement, dédié à **l'innovation technologique dans le secteur de la distribution**, a réuni en 2012 plus de 350 professionnels autour de conférences plénières et d'ateliers partenaires.

En 2013, les acteurs du marché affûtent leurs armes en matière de nouvelles technologies ; et même si les QR codes, bornes tactiles, applications smartphones et autres murs virtuels sont lents à se mettre en place, les retailers sont à présent conscients de l'importance de simplifier et fluidifier le parcours client. **Le but ultime : faire vivre une expérience d'achat unique aux consommateurs.**

En termes de supply chain aussi, les stratégies s'aiguisent. Pour gagner en compétitivité et réduire les coûts, tous misent sur l'optimisation de l'exécution logistique. Et, à l'ère du cross-canal, les technologies offrent ici encore de séduisantes perspectives pour générer toujours plus de performance.

Pour ce RBTF 2013, nous avons réuni les meilleurs professionnels du secteur. A l'occasion des conférences plénières, nous aurons notamment le plaisir d'accueillir Jean-Michel Guarneri, Directeur supply chain Europe de Vente-Privée.com, Stéphanie Jallet, Responsable e-marketing de Monoprix, François Loviton, Directeur e-commerce, CRM & digital du Groupe Celio, Laurent Nicastro, Directeur supply chain de Castorama et Jean-Noël Penichon, Digital director de McDonald's France.

Nous vous invitons également à participer à l'un des 14 ateliers animés par des experts du **marketing digital et de la relation client**, de **l'équipement du magasin** ou de la **supply chain**. N'hésitez pas à aller les rencontrer au sein de notre espace de networking. Ils se feront un plaisir de répondre à vos questions dans un cadre convivial et d'échanger avec vous sur les problématiques propres à votre organisation.

Enfin, merci aux associations et médias qui nous ont renouvelé leur confiance et soutiennent cette 2^e édition du Retail Business Technology Forum.

Nous vous souhaitons, à toutes et à tous, un excellent forum !

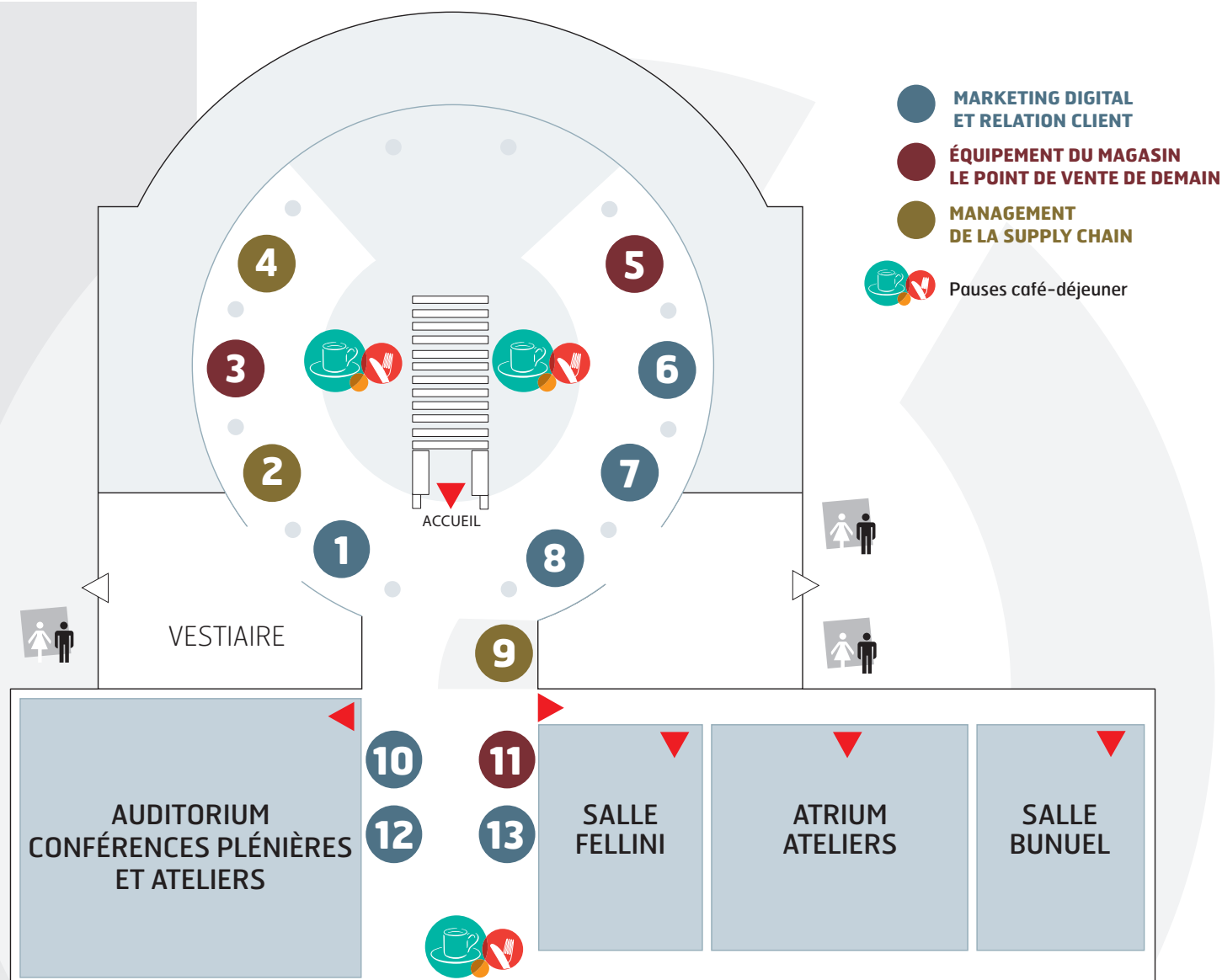
Sylvia Née

Directrice du programme

UN ÉVÉNEMENT DU GROUPE
INFOPRO
digital

GROUPE INDUSTRIE SERVICES INFO (GSI)
Société par actions simplifiée au capital de 38 628 352 euros.
Siège social : 10, place du Général de Gaulle - 92160 ANTONY
Immatriculée au R.C.S.NANTERRE sous le n°442 233 417

Plan d'exposition



Liste des partenaires

- | | |
|---|---------------------------------------|
| 1 ADREXO | 8 PIXALIONE |
| 2 DYNASYS | 9 ORACLE RETAIL |
| 3 TOSHIBA GLOBAL COMMERCE SOLUTIONS FRANCE | 10 LASER |
| 4 GROUPE HARDIS | 11 EPSON |
| 5 HUB ONE | 12 SOFT COMPUTING |
| 6 INFORMATION BUILDERS | 13 EXPERIAN MARKETING SERVICES |
| 7 TATA CONSULTANCY SERVICES | |

Conférences plénières

Animées par **Yves PUGET**, Directeur de la rédaction de LSA
et **Guillaume BREGERAS**, Rédacteur en chef adjoint de LSA

• AUDITORIUM •

9h00 à 9h45 - CONFÉRENCE PLÉNIÈRE D'OUVERTURE

Comment faire face aux nouveaux défis digitaux pour les acteurs du retail ?

- Écrans tactiles, mobile, digital merchandising... : utiliser le numérique pour gagner en performance et générer du business au sein du point de vente
- Les clés pour personnaliser l'expérience client en cross-canal
- Big data et réseaux sociaux : comment intégrer toutes les sources d'information et en tirer parti

Avec la participation de :



Stéphanie JALLET
Responsable e-marketing
MONOPRIX



François LOVITON
Directeur e-commerce,
CRM & digital
GROUPE CELIO



Jean-Noël PENICHON
Digital director
MC DONALD'S FRANCE

16h50 à 17h35 - CONFÉRENCE PLÉNIÈRE DE CLÔTURE

La supply chain à l'heure du Nouveau Commerce : les enjeux d'une stratégie logistique synonyme de valeur ajoutée pour le retailer

- Magasin, e-commerce, m-commerce, drive : rechercher des synergies logistiques entre les différents canaux de distribution
- Comment répondre aux défis de la réorganisation des flux induits par les nouveaux services clients
- Extension du flux tendu, coûts de transport, écotaxe, guerre des prix... : quelles sont les bonnes pratiques logistiques dans le contexte actuel

Avec la participation de :



Jean-Michel GUARNERI
Directeur supply chain Europe
VENTE-PRIVEE.COM



Laurent NICASTRO
Directeur supply chain
CASTORAMA

Programme des ateliers

8:30 à 9:00 ACCUEIL • PETIT-DÉJEUNER • ROTONDE

	AUDITORIUM	ATRIUM
	MARKETING DIGITAL ET RELATION CLIENT	ÉQUIPEMENT DU MAGASIN LE POINT DE VENTE DE DEMAIN
9:50	SOFT COMPUTING Distributeurs et E-commerçants : intégrez rapidement l'ensemble des besoins de votre direction marketing pour une source de revenus directe - Connaissance client, campagnes marketing, fidélité, promotions, référentiel client, référencement web... : quels sont les avantages d'une solution tout-en-un - Répondre aux nouveaux enjeux de la distribution en termes de mobilité, omni-canal, drive et optimisation des assortiments notamment - Cas concrets de déploiements du Soft Retail Ready ! Éric FISCHMEISTER Président SOFT COMPUTING Frédéric PÉRONNE Directeur associé SOFT COMPUTING	HUB ONE Digitalisez vos points de vente pour enrichir l'expérience client et dynamiser vos ventes ! - Pourquoi et comment investir dans le magasin 3.0 - Les équipements digitaux de vos points de vente : tablettes, terminaux mobiles, Hotspot Wifi, bornes tactiles, paiement mobile - Commerce connecté : comment optimiser tous les niveaux de la chaîne de distribution Nicolas DELALANDE Business developer HUB ONE Sébastien PERRIER Directeur retail HUB ONE Et la présence de : Guillaume CATTIAUX Consultant GCX RETAIL CONSULTING Jean-Robert LAFFAY Responsable retail INTERMEC BY HONEYWELL
10:35	PIXALIONE Optimiser votre stratégie d'investissement e-marketing et minimiser votre coût d'acquisition clients - Comment diagnostiquer, optimiser et benchmarker votre site Internet dans sa globalité et en continu - Les leviers pour maximiser votre visibilité en fonction des différents canaux disponibles - Retour d'expérience sur l'implémentation de la solution Pixaione au sein de grands groupes industriels et distributeurs Fabrice ALIZON Fondateur et gérant PIXALIONE	EPSON Êtes-vous bien équipé pour le point de vente d'aujourd'hui et de demain ? - Périphériques d'impression intelligents et évolutifs : quels moyens pour interagir efficacement avec vos clients - Mobilité et interactivité au service des clients pour fluidifier les ventes : queue-busting, BYOD - Comment profiter du passage en caisse pour établir un marketing one-to-one, fidéliser de nouveaux clients et dynamiser les ventes - Présentation des nouvelles solutions et de cas clients concrets Zohra ALLA Chef de produit points de vente et métiers EPSON Christophe BOULCH Directeur des ventes France EPSON Thierry ROHART Business développement manager fidélisation EPSON
11:15 à 11:45 PAUSE • ROTONDE		
11:45	LASER Cartes, solutions de paiement et de fidélisation : quels sont les enjeux d'une nouvelle approche centrée client - Réseau de paiement et programmes de fidélisation : un programme marketing adapté aux nouvelles attentes du consommateur - Quels avantages pour l'enseigne et quels bénéfices pour le client final - Présentation de cas concrets avec le témoignage de Speedy ... vers de nouvelles expériences client Alain PARAUD Responsable partenariats automobile LASER Et la présence de : René PRÉVOST Directeur général de la franchise France et International SPEEDY Président FÉDÉRATION FRANÇAISE DE LA FRANCHISE	TOSHIBA GLOBAL COMMERCE SOLUTIONS FRANCE Libre-service, mobilité et outils polyvalents en magasin : comment booster efficacement le trafic au sein du point de vente - Self-scanning via le portable client, queue boosting, encaissement mobile... : retours d'expérience et exemples d'Outre-Atlantique! - Intégrer les outils de cash management, les balances en caisse et la reconnaissance visuelle pour fluidifier le trafic et augmenter les ventes - Les postes multi-fonctions, une solution économique en support à la polyvalence des tâches Catherine MENGIN Directrice TOSHIBA GLOBAL COMMERCE SOLUTIONS FRANCE Alan OUTLAW VP of commerce technologies TOSHIBA GLOBAL COMMERCE SOLUTIONS
12:25 à 13:40 DÉJEUNER • ROTONDE		
13:40	EXPERIAN MARKETING SERVICES Retailers : comment faire face aux nouveaux comportements des consommateurs connectés en magasin - Driver du trafic en point de vente par la mise en place de campagnes marketing cross-canal ciblées en fonction de la zone de chalandise et du profil des consommateurs - Analyse des flux et des transactions en magasin : les clés pour améliorer le taux de transformation - Élaborer un scénario de communication cross-canal pour fidéliser les consommateurs Magalie LASFARGUES Consultante EXPERIAN MARKETING SERVICES Stéphane MARTIS Responsable analytics France EXPERIAN MARKETING SERVICES	T-CUENTO Déployer le Retail Intelligence® pour augmenter la rentabilité de vos points de vente, l'efficacité commerciale et le service client - Occupation moyenne des magasins, temps moyen de séjour du client, calcul du staffing optimum, scoring... : mesurer et étudier le comportement du trafic piéton indoor et outdoor - Comment déterminer de manière précise et objective les flux piétons des principales rues et zones commerciales, 24h/24 et par tranches horaires - Présentation des outils de Retail Intelligence® : TC-Store et TC-Street Álvaro ANGULO Directeur général T-CUENTO

	AUDITORIUM	ATRIUM
	MARKETING DIGITAL ET RELATION CLIENT	MANAGEMENT DE LA SUPPLY CHAIN
14:25	TATA CONSULTANCY SERVICES Le Digital : la réponse aux deux défis de la distribution que sont l'omni-canal et l'expérience client - Réseaux sociaux et multi-canal : comment avoir une vision 360° de son client pour mieux segmenter l'offre - Découverte, achat, réception, retour : faciliter les actes d'achat en proposant une continuité d'expérience - Quelles solutions digitales pour répondre à ces problématiques Élodie SOLIRENNE Digital presales manager TATA CONSULTANCY SERVICES	ORACLE RETAIL A l'ère du « commerce anywhere », comment mettre en place une supply chain irréprochable - Recherche du produit, achat, échange, retour, demande d'assistance... : répondre à la demande du consommateur dans toutes ses étapes d'achat grâce à une chaîne d'approvisionnement performante - Quels résultats espérer en termes de différenciation, de compétitivité et de satisfaction client - Découvrez les solutions supply chain d'Oracle pour le « commerce anywhere », permettant une intégration directe dans le système d'information du distributeur Franck WESTRELIN Directeur des comptes stratégiques ORACLE RETAIL
15:05 à 15:20 PAUSE • ROTONDE		
15:20	ADREXO Promodeclit.fr : accompagner les consommateurs dans leurs nouveaux usages cross-canal et maximiser le ROI des campagnes des annonceurs - Apporter une visibilité complémentaire à l'imprimé publicitaire en boîtes à lettres, déjà lu chaque semaine par 77,5% des Français - Générer du trafic en magasin via la recherche en ligne de catalogues, promotions et informations magasins : les clés pour surfer sur la stratégie ROPO - Présentation exclusive de la nouvelle offre Promodeclit.fr, le site des bonnes affaires près de chez vous Matthias BAULAND Directeur général adjoint ADREXO Didier ROSSIGNOL Directeur projet digital ADREXO Caroline VILLECROZE Directrice marketing et communication ADREXO	GROUPE HARDIS Relever le défi d'une supply chain cross-canal ! - Augmentation de la productivité, réduction des coûts d'exploitation logistiques, amélioration de la qualité de services auprès des magasins... : quels sont les enjeux d'une supply chain cross-canal performante - Les leviers pour optimiser l'exécution logistique et les transports : mécanisation des entrepôts, mutualisation des stocks, prestations transport - Propos illustrés par des cas clients concrets Florent BOIZARD Chef de produit Reflex GROUPE HARDIS Jérôme PEDRENO Ingénieur commercial GROUPE HARDIS
16:05	INFORMATION BUILDERS Commerce omni-canal : analyser la « voix du client » et faciliter la continuité de l'expérience d'achat - Données de vente, CRM, réseaux sociaux... : comment intégrer toutes les sources d'information client internes et externes à l'entreprise - Comment garantir la qualité et la fiabilité des données et disposer d'une vue unique du client - Quels leviers pour mieux comprendre les attentes du client et anticiper ses actes d'achat au sein des différents points de vente Giovanni OLIVA Responsable business analytics INFORMATION BUILDERS Thomas WEBER Responsable qualité des données INFORMATION BUILDERS	DYNASYS Prévisions, planification et optimisation de la supply chain : comment prendre de meilleures décisions au quotidien - Réduction des délais, des ruptures, des stocks dormants et meilleure disponibilité des produits : comment mieux gérer le cycle de vie des produits et fiabiliser les prévisions de vente - Les clés pour augmenter votre marge par la réduction des coûts d'approvisionnement, de distribution, d'inventaire... - Comment améliorer l'agilité de votre supply chain par une meilleure collaboration de votre organisation en interne mais également en externe - Retour d'expérience étayé par de nombreux cas clients dans l'univers de la distribution et biens de grande consommation Cédric HUTT Product manager DYNASYS



PAUSES ET DÉJEUNER OFFERTS PAR

ORACLE®

• ROTONDE

RETAIL

Partenaire Premium

ORACLE®

RETAIL

Oracle propose aux distributeurs une suite complète, ouverte et intégrée d'applications métier et de solutions de serveurs et de stockage conçues pour fonctionner ensemble dans le but d'optimiser chacun des aspects de leur activité. Associées aux processus et à la stratégie propre à chaque détaillant, ces solutions leur permettent de relier les interactions à travers les différents canaux, de disposer d'informations exploitables pour prendre des décisions plus rentables et d'optimiser leurs opérations afin de créer une plateforme d'expériences plaçant le client au cœur de l'activité. Les 20 plus grands distributeurs internationaux (incluant des distributeurs des secteurs de la mode, des biens durables, de l'alimentation, ainsi que des détaillants spécialisés) utilisent les solutions Oracle pour doper leurs performances, obtenir des informations cruciales et favoriser leur croissance à travers les canaux traditionnels, mobiles et de commerce.

www.oracle.com/globalretail

Partenaires Silver

ADREXO

Adrexo, acteur majeur de la diffusion d'imprimés publicitaires, prend le virage du numérique en s'adossant au support d'information préféré des Français :

- 91% des Français déclarent recevoir des Imprimés Publicitaires chaque semaine
- 77,5% des Français lisent 7,54 Imprimés Publicitaires par semaine

Adrexo lance Promodéclic.fr, le site de référence des catalogues et des informations magasins près de chez soi.

Avec Promodéclic.fr, Adrexo accompagne les consommateurs dans leurs nouveaux usages cross canal et maximise le ROI des campagnes des annonceurs.

www.adrexo.fr

DynaSys
a division of QAD

DynaSys, une division de QAD, édite des solutions de Demand & Supply Chain Planning depuis plus de 28 ans. La suite collaborative et intégrée de DynaSys permet aux entreprises de mieux planifier et d'optimiser leurs chaînes d'approvisionnements. Les solutions DynaSys gèrent le processus Sales & Operations Planning, fiabilise les prévisions des ventes et optimise les stocks et les ressources dans l'ensemble du réseau logistique. Les logiciels de DynaSys permettent à ses clients et partenaires dans les secteurs de l'agro-alimentaire, la boisson, les biens de grande consommation, la santé, la chimie, la cosmétique, le textile, le luxe, le High Tech, l'automotive, la distribution et le négoce d'atteindre leurs objectifs en Demand & Supply Chain Planning et de devenir des « Effective Enterprises ».

www.dys.com

EPSON®
EXCEED YOUR VISION

Leader européen sur le marché des imprimantes pour Point de Vente*, Epson investit chaque année un peu plus pour offrir aux professionnels du Point de Vente des solutions innovantes. Cross-canalité, mobilité, interaction, fidélisation, allègement de l'infrastructure, marketing personnalisé..., sont autant de moyens pour dynamiser le Point de Vente que d'enjeux pour lesquels Epson sait vous accompagner. Découvrez en avant-première nos solutions innovantes et uniques sur le marché, conçues pour générer du trafic dans le Point de Vente, satisfaire vos clients, booster vos ventes et accroître votre ROI.

Rendez-vous au Retail Business Technology Forum pour échanger avec nous sur le Point de Vente de demain.

*(source : Futuresource consulting, 2010)

www.epson.fr



Intelligently bringing brands and customers closer together. Every time. Experian Marketing Services est un expert mondial de la connaissance client, de la qualité des données et du marketing cross-canal. Nous aidons les sociétés du monde entier à interagir habilement avec les consommateurs avertis d'aujourd'hui, actifs et hyper connectés. Grâce à des interactions pertinentes et homogènes à travers l'ensemble des canaux, nous permettons aux responsables marketing une mise en place optimisée de leur stratégie en vue d'offrir une expérience client unique, renforçant ainsi la fidélité client, la loyauté vis-à-vis de la marque, et maximisant les profits.

www.experian.fr/marketing-services/index.html



Le Groupe Hardis exerce le double métier d'éditeur de logiciels et de société de services informatiques. Hardis intervient dans sept grands domaines : infrastructure et infogérance, développement et tierce maintenance applicative (TMA), conseil et aide à la MOA, décisionnel, logistique et transport (suite Reflex), outils de développement (Adelia Studio), externalisation de la paie (logiciel Saphyr).

Dans son rôle d'éditeur, Hardis intègre elle-même ses solutions ou s'appuie sur un réseau de partenaires. Ses consultants maîtrisent les principales méthodologies pour la réalisation de projets informatiques qualitatifs (ITIL, CMMi...).

Basée à Grenoble, Hardis dispose de 4 autres agences à Lyon, Paris, Lille et Nantes.

www.hardis.fr



Leader en France de la traçabilité et de la mobilité professionnelle, Hub One vous donne rendez-vous au Retail Business Technology Forum.

Vous souhaitez enrichir l'expérience client et dynamiser les ventes en magasin ? Digitalisez vos points de vente ! Tablettes, terminaux mobiles, Hotspot Wifi, bornes tactiles, paiement mobile... Hub One vous accompagne pour que l'accès aux technologies devienne une réalité utile et simple.

Filiale du groupe Aéroports de Paris, Hub One répond aux besoins des PME et grandes entreprises en télécommunications, radiocommunications professionnelles, traçabilité et mobilité professionnelle. Nous sommes présents en France à travers 8 agences régionales.

www.hubone.fr



Fondé en 1975, Information Builders est un éditeur de logiciels américain qui aide les acteurs de la distribution dans leur prise de décision, renforce les relations clients, optimise la performance des employés et favorise la croissance.

Nos solutions permettent la création de la voix unique du client au travers des différents canaux de vente et des réseaux sociaux, l'analyse du panier d'achat, du détail des tickets de caisse des points de vente en quasi temps réel, de la fidélisation clients, le pilotage de la performance des fournisseurs...

<http://www.informationbuilders.fr> - <http://twitter.com/infobldrsFR>



LaSer est une société de services, détenue à parité par le groupe Galeries Lafayette et BNP Paribas Personal Finance. LaSer développe pour le compte d'enseignes ou de marques, des solutions dans l'univers du paiement, de la fidélité et des services financiers notamment au travers de sa marque grand public Cofinoga. Implantée en Europe : France, Royaume-Uni, Pologne, Pays-Bas, et Scandinavie ainsi qu'aux Etats-Unis et en Afrique du Sud avec sa filiale Sone, LaSer accompagne ses partenaires dans l'évolution des modes de consommation. LaSer a réalisé un chiffre d'affaires supérieur à 1,2 milliard d'euros en 2012.

www.lasergroup.eu



Créé en 2007, PixaLione est aujourd'hui leader en France du référencement naturel, une formule uniquement rémunérée d'après les résultats obtenus. Pour maîtriser parfaitement ses campagnes de référencement, la société s'est dotée dès sa création d'outils tels que PIXANALYZER (outil d'audit) et plus récemment MONITORING (outil de diagnostic, benchmark et optimisation de site Internet). Ces outils propriétaires permettent à PixaLione de travailler de manière rationnelle et pragmatique.

www.pixalione.com



Soft Computing, spécialiste CRM, Big Data et Digital, compte près de 400 consultants, délivrant des prestations de Conseil, de Technologie et de Marketing Services.

Sa mission : aider ses clients à tirer profit de la révolution numérique et devenir data-driven et customer-centric. Ses services :

- Imaginer, bâtir et opérer des programmes de conquête et de fidélisation cross-canaux, rentables et innovants,
- Concevoir, développer et déployer des solutions CRM, Big Data et Digitales performantes et pragmatiques.

Forts de dizaines de clients en GSS, GSA et VAD, Soft Computing lance son offre Soft Retail Ready, solution tout-en-un pour les Directions Marketing des Distributeurs on et offline.

www.softcomputing.com



Fondée en 2007 et faisant partie du groupe d'ingénierie appliquée Abantia depuis 2010, T-Cuento se positionne comme leader dans le développement et l'installation de solutions de Retail Intelligence®. Ayant son siège social à Barcelone et une délégation propre à Paris, T-Cuento est actuellement présent dans plus de 10 pays sur 4 continents.

Le Retail Intelligence® représente l'ensemble des outils et des applications qui ciblent la création et la gestion de connaissances obtenues grâce au recueil et à l'analyse des chiffres dans une organisation ou dans une entreprise de vente au détail ayant pour objectif l'amélioration de la rentabilité des affaires.

www.t-cuento.com



Tata Consultancy Services (TCS) est l'un des 4 leaders mondiaux en services informatiques, en conseil et en solutions d'entreprises. Partenaire stratégique de 8 des 10 plus grands distributeurs américains et de 6 des 10 plus importants détaillants anglais, TCS emploie plus de 285 000 consultants dans le monde dont 26 000 spécialistes des métiers de la distribution. En France, TCS est présent depuis 1992 et a fait l'acquisition en 2013 de ALTI SA, l'un des cinq premiers intégrateurs SAP français. Avec près de 1 200 experts en France, nous sommes présents localement pour vous garantir proximité et flexibilité et reconnus mondialement pour vous permettre de faire l'expérience d'une fiabilité inégalée.

www.tcs.com



Toshiba Global Commerce Solutions (TGCS) est aujourd'hui le 1er fournisseur de solutions magasins intégrées. Leader en systèmes de caisse, avec une base installée plus étendue que ses trois principaux concurrents réunis, Toshiba s'engage à fournir des solutions innovantes pour le Commerce, pour transformer le passage en caisse, assurer des interactions fluides tout au long de l'expérience consommateur et optimiser les opérations back-office. Forte d'une équipe globale de partenaires dédiés, Toshiba fournit des solutions de bout-en-bout, des services et du support pour répondre à tous les besoins technologiques des Distributeurs. Toshiba Global Commerce Solutions (TGCS) est le nom de la nouvelle entité créée après l'acquisition par Toshiba TEC de l'entité Retail Store Solutions d'IBM, incluant toutes les fonctions opérationnelles dont le développement, les ventes et la maintenance en magasin.

www.toshibagcs.com

Nos Soutiens



Créée en 1998, l'Association Française de la Relation Client a pour vocation de faire connaître et reconnaître les métiers de la relation client auprès du grand public, des différents acteurs politiques et économiques. Elle compte à ce jour plus de 2000 adhérents regroupant l'ensemble des acteurs de la Relation Client, dont les plus grandes entreprises du CAC 40. Réputée pour être un lieu d'échanges et de benchmark privilégié pour tous les professionnels du secteur, l'AFRC organise également tous les ans au mois d'octobre les Palmes de la Relation Client qui récompensent les entreprises innovantes dans la gestion de leur relation client.

www.afrc.org



L'Alliance s'inscrit dans le mouvement de restructuration du commerce face aux profondes mutations qui se profilent. 3 Fédérations sont regroupées : l'UCV (Galeries Lafayette, Monoprix, Printemps, Bon Marché, C&A, BHV), la FEH : réseaux succursalistes de l'habillement, 400 entreprises, 40% du marché de l'habillement et la FEC : réseaux succursalistes de la chaussure, 60 enseignes, 40% du marché de la chaussure. L'Alliance du Commerce représente les intérêts communs de ses membres, facilite les échanges, la concertation et le partage de compétences, réalise des actions de communication communes, anime des groupes de travail et d'échanges, affirme sa présence auprès des pouvoirs publics et des médias autour de thèmes communs : emploi, fiscalité, environnement, urbanisme, satisfaction des consommateurs...

www.alliancecommerce.fr



La FEEF, Fédération des Entreprises et Entrepreneurs de France, rassemble 600 entreprises indépendantes. Sa vocation est de fédérer, représenter et promouvoir ces dernières notamment dans le cadre d'un dialogue permanent avec les enseignes de la grande distribution. C'est une passerelle, un accélérateur de business des PME vis-à-vis de leurs clients de la distribution. Au-delà de cette mission, la FEEF, défenseur de l'entrepreneuriat indépendant, entend faire valoir le rôle des PME (99,8% des entreprises françaises) comme véritable poumon de l'économie d'aujourd'hui dans les différentes régions de France. Elle soutient des mesures différenciées pour ces PME en termes d'accès au financement bancaire, au financement de l'innovation, au dispositif d'accompagnement pour le développement à l'export et à une fiscalité plus juste versus les grands groupes.

www.feef.org



Avec 198.000 professionnels de la mode abonnés à la newsletter quotidienne française, FashionMag.com est la première source d'information des professionnels du secteur. FashionMag.com c'est aussi des newsletters quotidiennes éditées dans 70 pays en 10 langues (français, anglais, italien, allemand, espagnol, portugais, chinois, russe, japonais et turc) avec 650.000 abonnés à travers le monde. Depuis 2012, le site propose une version «Premium» à destination des décideurs de la mode.

www.fashionmag.com



Magazine de référence pour les professionnels de la filière jouets et jeux et des marchés connexes : 10 parutions annuelles traitant de l'actualité du marché, des droits dérivés, diffusant des radioscopies de marchés, un baromètre mensuel des ventes, des enquêtes de branches, des échos de syndicats et de fédérations, des stratégies de fournisseurs et de distributeurs, des nouveautés produits... Diffusion moyenne de 7 500 exemplaires.

www.larevuedujouet.fr



Depuis 1958, LSA anime le marché de la grande consommation avec un hebdomadaire diffusé à plus de 20 000 exemplaires autour duquel se sont développés de nombreux services d'information et de mise en relation. Il accompagne les acteurs de la grande consommation et les aide à décrypter l'actualité, pour améliorer leurs performances, adapter leurs pratiques et produits aux évolutions du marché. Marque médias de référence pour tous les cadres et décideurs de la grande consommation en France, LSA a développé une expertise pointue et se distingue par son approche innovante et proactive. Les rencontres LSA se déclinent sous plusieurs formats :

- Des événements annuels sous forme de conférences, congrès et trophées
- Des formations pratiques et méthodologiques, clubs et matinées débats

www.lsa-conso.fr



Magazine de référence pour les professionnels du marché de l'art de la table, du culinaire, du cadeau, de la décoration et des marchés connexes : 7 parutions annuelles traitant des actualités du secteur, des tendances, des nouveautés produits, des présentations de boutiques, du merchandising, des enquêtes consommation... Diffusion moyenne de 5 000 exemplaires.

www.table-et-cadeau.com



UNION DU GRAND COMMERCE
DE CENTRE-VILLE

L'UCV est le porte-parole des grandes enseignes du centre-ville. L'UCV collabore avec les pouvoirs publics, les élus locaux, les institutions et fédérations professionnelles et facilite les échanges avec ses membres sur les grands dossiers : Fiscalité, concurrence et consommation, Promotion du commerce de proximité et urbanisme, Logistique et développement durable, Tourisme et culture, Nouvelles technologies. L'UCV informe et conseille ses adhérents en matière sociale, notamment sur les projets gouvernementaux, les lois et accords interprofessionnels, la jurisprudence.

www.ucv.com



Lead the retail revolution

Tata Consultancy Services (TCS), est l'un des leaders mondiaux en services informatiques, en conseil et en solutions d'entreprises. **Partenaire stratégique de 8 des 10 plus grands distributeurs américains et de 6 des 10 plus importants retailers anglais**, TCS emploie plus de **285 000 consultants** dans le monde dont **26 000 spécialistes** des métiers de la distribution.



En choisissant TCS comme partenaire stratégique, la révolution digitale se transforme en nouvelles perspectives de business : de l'omni-canal au big data en passant par des solutions de bout-en-bout pour accompagner votre transformation, TCS vous fait bénéficier de son portefeuille de solutions et de son expérience éprouvée auprès des grands noms de la distribution mondiale.

TCS est implanté en France depuis 1992 et nos **1 200 experts** sont présents localement pour vous garantir proximité et flexibilité tout en vous ouvrant les portes de l'un des plus grands réseaux d'expertise mondial sur le secteur du retail.

IT Services
Business Solutions
Outsourcing

TATA CONSULTANCY SERVICES

Experience certainty.

