Levallois-Perret, le 23 février 2017

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

L'Échangeur by BNP Paribas Personal Finance présente son rapport de tendances 2017

#CommerceReloaded 2017

Where ID My Mind ?

L'année 2017 marque l'avènement d'un individu numérisé et ultra-connecté au cœur du système de création de valeur … finalement très loin du consommateur final situé au bout de la chaîne logistique et informationnelle. Pour la 6ème édition de Commerce Reloaded, les experts de l'Echangeur valident une tendance clef identifiée sur les dernières années : celle de la percée d'un commerce ambiant sans friction, personnalisé, instantané et conversationnel.

Avec l'avènement de la 5G, le mouvement va prendre une accélération certaine, porte ouverte à une digitalisation en temps réel de tous les possibles. La 5G rend, par exemple, accessible le développement de **la voiture autonome** par l'instantanéité de décision. Elle banalise la production de contenu et offre au commun des mortels des moyens d'expressions aussi avancés qu'un media classique. Amené à jongler avec une infinité de devices démultipliés par l'internet des objets, le porteur de smartphone bénéficiera des services d'une Intelligence Artificielle sans limite. La Réalité Virtuelle ouvrira de nouveaux sas d'accès à un e-commerce plus tangible et à des expériences inédites.

Pour Cécile Gauffriau, directrice de l'Échangeur, *« Avec cette nouvelle perspective d'accélération, les possibles deviennent non seulement réalité mais impactent tous les secteurs. Les anciens marqueurs du commerce sont remis en cause et offrent des opportunités de création de valeur inédites. Dans cet environnement en ébullition, les acteurs de l'innovation ont de plus en plus besoin d'y voir clair pour arbitrer au quotidien. Face à l'élargissement du champ des possibles, les experts de l'Echangeur donnent du sens au nouveau commerce. Ils accompagnent dirigeants et décideurs en faveur d'une innovation juste, ouverte, concrète et toujours en prise avec le client final. »*

L'individu du nouveau millénaire devient le maillon central de la chaîne de création de valeur grâce au principe de la blockchain. Cette logique de **désintermédiation à l'extrême** réinventera immanquablement le rôle de tiers de confiance des enseignes et des marques du commerce. Finalement, le tout digital impliquera la disparition des points de friction du shopping et de son lot de contraintes. Le parcours client gagnera en fluidité pour célébrer un Retail toujours plus récréatif et expérientiel.

BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE

Amazon accélère la rupture. En défrayant la chronique avec son Amazon Go et en propageant Amazon Echo, le géant du commerce américain témoigne d'avancées tangibles : celles d'un écosystème de services ambiants amenés à faire disparaître les anciens marqueurs du commerce au profit d'une expérience fluide et enrichie en services au quotidien. Et, il n'est pas le seul : Alibaba développe la même stratégie d'agrégation de services depuis la Chine. **Tous les secteurs sont potentiellement impactés comme la banque, l'automobile et la santé.**

Ce commerce ambiant est facilité par la simplification de l'authentification du consommateur. Les géants du nouveau commerce investissent des sommes colossales dans les solutions de reconnaissances biométriques afin de fluidifier et instaurer **une confiance totale dans le parcours utilisateur**. Tout comme nous avons une ID civile, ces derniers ambitionnent de créer notre *digital ID*.

« Digital ID as a service » représente finalement la clef de voute des écosystèmes du commerce du nouveau millénaire.

Voir en page 3 les 8 tendances incontournables pour réinventer le commerce

Contacts
Valérie Baroux-Jourdain – 06 43 95 60 23 – valerie.baroux-jourdain@bnpparibas-pf.com
Claude Martin-Franz – 01 46 39 97 93 – claude.martin-franz@bnpparibas-pf.com

BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE

LES 8 TENDANCES INCONTOURNABLES POUR RÉINVENTER LE COMMERCE

TENDANCE 1 : LA 5G AU CŒUR DE LA DIGITALISATION DU MONDE DE DEMAIN

La 5G moteur de la prochaine ère digitale ? D'ici 2020, le réseau mobile va passer en 5G **multipliant par 10 le débit de données**. Une accélération qui ouvre la perspective réaliste d'une économie de l'internet des objets gestionnaire du quotidien.

TENDANCE 2 : LA FIN DES MEDIAS, LE MONDE DEVIENT PRODUCTEUR DE CONTENUS

Le media est-il soluble dans la foule, toi ou vice et versa ? Tout le monde dispose d'une caméra dans la poche de sa veste que ce soit pour le pire ou le meilleur. Avec l'arrivée des diffusions live de vidéos sur les réseaux sociaux, nous sommes tous les producteurs télévisuels des événements de demain comme les manifestations politiques, les concerts, les jeux olympiques, **désintermédiant les grands networks…**

TENDANCE 3 : LE COMMERCE TRADITIONNEL SERA IOT/AI ET SMART OU DISPARAITRA

L'internet des objets et l'intelligence artificielle au secours du Retail ? L'internet des objets va accumuler des quantités astronomiques de données sur l'ensemble des consommateurs. Des données qui ne pourront être exploitées qu'à travers une intelligence artificielle. Cette IA pourra adapter la stratégie d'approvisionnement d'un magasin voir même la stratégie marketing d'une enseigne. **L'IA réinventera la vie au quotidien dans la maison, en voiture ou au travail.**

TENDANCE 4 : LE *BRICK AND MORTAR* SE DESSINE DANS LA REALITE VIRTUELLE

La réalité virtuelle, nouveau paradigme du e-commerce ? La réalité virtuelle est bien réelle, elle investit notre quotidien grâce aux divertissements mais ce sont des dizaines de secteurs qui vont être impactés de la **formation des salariés à l'achat de notre future voiture.**

TENDANCE 5 : LA *BLOCKCHAIN* AU-DELA DU PAIEMENT

La *Blockchain* va-t-elle s'imposer dans la chaîne de valeur de consommation ? Le consommateur est en quête de transparence après de multiples scandales alimentaires, la cybercriminalité se porte à merveille avec de multiples bases de données clients piratées. La *blockchain* grâce à son **process d'authentification** va pouvoir aussi bien certifier l'origine d'une viande chez un boucher que valider une transaction financière pour un achat immobilier.

TENDANCE 6 : QUAND LE DIGITAL S'IMMISCE DANS LE SENSORIEL…

Le futur est-il dans l'expérience vs le digital ? Oui la technologie progresse à grand pas mais paradoxalement elle se fait majoritairement transparente dans les magasins physiques. Les jeunes générations en quête de sens et d'expériences veulent vivre un moment unique à chacun de leur passage en magasin. **Le magasin se transforme en terrain de jeux et lieu de vie pour générer toujours plus de trafic.**

TENDANCE 7 : AMAZON OU L'AVÈNEMENT D'UNE INDUSTRIE DE LA VIE…

Amazon, géant du commerce en ligne, ne cesse de bousculer les pratiques traditionnelles. Ses innovations autour de la logistique ou de l'intelligence artificielle, alimentent le mantra de leur CTO Werner Vogel: "*Everything is software, you no longer need to worry about machines, yeah?*". Fort d'Alexa son intelligence artificielle, Amazon Echo deviendra l'assistant de vie de la communauté Prime. Déjà implanté aux USA, le dispositif est en train de se développer en Europe. Avec un univers de services multiples et ubiquitaires, Amazon est ainsi en train de réinventer la manière de faire commerce et de changer la donne.

TENDANCE 8 : LES ECOSYSTEMES SONT EN MARCHE, L'AUTOMOBILE EN PREMIER

Qui est le mieux placé pour gagner la bataille ? Les géants de la Silicon Valley, de la Chine voire l'industrie elle-même, investissent tous les instants de vie sous couvert d'AI, d'Algorithmes. Ils deviendront nos principaux fournisseurs de services uniques. Etes-vous prêt à souscrire à un forfait de vie calqué sur chacun de vos instants de vie ?

L'ÉCHANGEUR

L'ÉCHANGEUR, L'INNOVATION AU SERVICE DES DÉCISIONNAIRES DU MONDE DU RETAIL. SON EXPERTISE C'EST :

1/ L'analyse des tendances et connaissance client

Les experts de l'Echangeur décryptent les évolutions technologiques et servicielles qui font bouger le monde du commerce. Ils étudient et analysent les habitudes de consommation des consommateurs Français et Européens. Ils donnent aux décideurs les clés de compréhension des attentes des consommateurs et la **connaissance client.**

2/ Deux conférences annuelles

Ils partagent leurs observations, leurs décryptages et les enseignements clés lors des deux conférences annuelles qu'ils organisent en mars et octobre ou lors de Keynotes à la demande.

3/ L'accompagnement dans la démarche d'innovation des décideurs

L'objectif de l'Echangeur est d'aller plus loin dans l'appropriation de l'environnement et la prise de décision. Trois types d'accompagnements complémentaires et combinatoires procurent l'impulsion nécessaire pour se lancer dans une démarche d'innovation :

- **S'inspirer | Visites commentées du showroom de l'Echangeur** : c'est vivre une expérience immersive dans un lieu dédié à **l'innovation** et à la **connaissance client**. Bénéficier d'un accompagnement personnalisé en fonction du cœur d'activité de l'entreprise demandeuse. Obtenir une cartographie des clients des concurrents. Découvrir et tester les solutions technologiques des startups partenaires de l'Echangeur.

- **Tester | Les stores tours à Paris, Londres et New York** : c'est se laisser guider par les experts de l'Echangeur dans un parcours regroupant les points de vente les plus innovants des capitales du Retail. Comprendre comment les innovations y sont implémentées et utilisées au service de **l'expérience client** et rencontrer les managers de magasin afin d'échanger sur leurs retour d'expérience et les bonnes pratiques.

- **Innover | Les ateliers innovation** : partager autour d'une session d'idéation sur une thématique donnée afin de prendre du recul sur votre activité et obtenir les clés de méthodologie de la démarche innovation.

A propos de BNP Paribas Personal Finance

BNP Paribas Personal Finance est n°1 du financement aux particuliers en France et en Europe au travers de ses activités de crédit à la consommation et de crédit immobilier. Filiale à 100 % du groupe BNP Paribas, BNP Paribas Personal Finance compte plus de 20 000 collaborateurs et opère dans une trentaine de pays. Avec des marques comme Cetelem, Cofinoga, Findomestic ou encore AlphaCredit, l'entreprise propose une gamme complète de crédits aux particuliers disponibles en magasin, en concession automobile ou directement auprès des clients via ses centres de relation client et sur Internet.
BNP Paribas Personal Finance a complété son offre avec des produits d'assurance et d'épargne pour ses clients en Allemagne, Bulgarie, France, Italie.
BNP Paribas Personal Finance a développé une stratégie active de partenariat avec les enseignes de distribution, les constructeurs et les distributeurs automobiles, les webmarchands, et d'autres institutions financières (banque et assurance) fondée sur son expérience du marché du crédit et sa capacité à proposer des services intégrés adaptés à l'activité et à la stratégie commerciale de ses partenaires. Il est aussi un acteur de référence en matière de crédit responsable et d'éducation budgétaire.

Pour plus d'information

www.bnpparibas-pf.com - www.moncreditresponsable.com – www.fondation.cetelem.com
www.jegermesfindemois.com - www.touslesbudgets.com

@bnpp_pf

A propos de l'Echangeur by BNP Paribas Personal Finance

L'Echangeur by BNP Paribas Personal Finance est le centre d'innovation technologique et marketing appliquée au commerce de détail, qui décrypte pour les grands acteurs de la distribution et du e-commerce les nouveaux usages des consommateurs et les accompagne dans la conception de leurs stratégies de développement.
L'accompagnement de l'Echangeur est fondé sur l'alliance d'expertises et d'outils marketing, data, new tech, innovation. Depuis plus 20 ans, les entreprises du CAC 40, les enseignes de la Distribution et les grandes marques font confiance à l'Echangeur by BNP Paribas Personal Finance.
L'actualité analysée par l'Echangeur by BNP Paribas Personnel Finance : www.echangeur.fr

@Echangeur

BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE