

COMMUNIQUE DE PRESSE

Manhattan Associates sublime le service client en magasin avec la nouvelle version de sa solution Customer Engagement

De nouvelles améliorations donnent aux vendeurs en magasin les outils nécessaires pour offrir une expérience client de qualité exceptionnelle et constante.

PARIS – 17 janvier 2019 – [Manhattan Associates](#) (NASDAQ: MANH) annonce aujourd'hui avoir étendu les capacités de sa solution [Customer Engagement](#) avec de nouvelles fonctionnalités en magasin. Développées au sein de la plateforme logicielle Manhattan Active™ Omni, ces améliorations placent la barre un peu plus haut en matière de service client omnicanal en fournissant aux employés de magasins les outils et informations nécessaires pour déployer des fonctions avancées d'engagement client, telles que la gestion de cas, les lookbooks interactifs, un marketing et une communication personnalisés, l'historique des achats et la valeur du cycle de vie client. Cette version mise à jour est intégrée à la solution de nouvelle génération Point of Sale de Manhattan, permettant aux vendeurs de disposer d'une vue détaillée sur les tendances et préférences des clients, d'identifier les opportunités de vente et d'assurer un engagement personnalisé avant et après la vente.

L'année dernière, Manhattan présentait Customer Engagement, la première solution à combiner des données non structurées issues des conversations sur les réseaux sociaux avec les données structurées des commandes client afin de fournir aux employés des centres de contact une vue complète et précise de chaque parcours d'achat. Aujourd'hui, Manhattan ajoute des fonctionnalités avancées qui sont disponibles pour les vendeurs en magasin, leur donnant ainsi des outils et informations dont ils ont besoin pour offrir des expériences client exceptionnelles.

« La nouvelle version de notre solution Customer Engagement donne aux employés de magasin ce qui se fait de mieux pour créer des expériences d'achat et de relation client uniques », déclare Henri Seroux, Vice-Président EMEA de Manhattan Associates. « Les nouvelles fonctionnalités dotent les vendeurs en magasin d'une connaissance complète des interactions et des historiques des transactions client sur tous les canaux, leur permettant de fournir des expériences de shopping plus personnalisées et plus pertinentes, qui fidéliseront les clients et augmenteront les opportunités de vente. »

L'interface intuitive et adaptable aux différents types d'écrans de la solution Customer Engagement de Manhattan affiche toutes les informations pertinentes sur les clients et les commandes, aussi bien sur les appareils portables que sur les terminaux de point de vente fixes utilisés par les vendeurs. Avec l'extension de la solution Customer Engagement dans le magasin, Manhattan Associates propose désormais une gestion globale de l'expérience client prenant en charge toutes les facettes de l'engagement client – en centre de contact, dans le magasin ou en ligne.

Recevez l'actualité des produits, clients et partenaires Manhattan Associates directement sur [Twitter](#) et [Facebook](#).

A propos de Manhattan Associates

Manhattan Associates est leader des solutions Supply Chain et Omnicanales. Nous unissons l'information à travers l'entreprise, en faisant converger les ventes avec l'exécution logistique. Nos solutions logicielles, notre plateforme technologique et notre expérience inégalée contribuent à la croissance et à la rentabilité de nos clients.

Manhattan Associates conçoit, développe et propose des solutions de pointe disponibles en mode cloud et on-premises afin que, partout dans le magasin, dans votre réseau ou depuis vos centres de distribution, vous soyez prêt à récolter les fruits de votre transformation omnicanale. Pour plus d'informations : www.manh.com/fr

Contacts presse

Antoine Billon, Maha Bennani
Quatrième Jour
Tel : 01 42 23 44 51 // 01 47 43 02 78
abillon@quatriemejour.fr // mbennani@quatriemejour.fr

Yamina Tassin
Manhattan Associates
Tel : 01 71 91 95 01
ytassin@manh.com