

Communiqué de presse

Contact Commercial
Pierre-Marie Assemat, Responsable du secteur Retail
ESII
Tél. : +33 (0)6 12 83 11 77
Email : pmassemat@esii.com

Contact Presse
Sandrine Benhassan, Marcom
ESII
Tél. : +33 (0)4 67 07 07 83
Email: sbenhassan@esii.com

Le magasin intelligent : comment les solutions retail ESII effacent la frontière entre online et offline

IA, omnicanal, data : comment les enseignes réinventent l'expérience client en magasin

LAVERUNE, France, 7 septembre 2026 – À l'occasion de **NRF 2026 Retail's Big Show Europe**, qui se tiendra à Paris du 15 au 17 septembre, les tendances qui façonnent le retail de demain sont au cœur des débats : IA agentique, personnalisation, exploitation de la donnée et convergence entre commerce digital et physique.

Pour **ESII, spécialiste de la gestion de l'accueil et des parcours clients**, une conviction s'impose : **le magasin physique doit désormais offrir la même fluidité, la même personnalisation et la même intelligence que le parcours digital.**

Le magasin devient omnicanal... jusque dans l'accueil

Le client ne raisonne plus en canaux. Il peut découvrir un produit en ligne, prendre rendez-vous depuis son smartphone, se rendre en magasin, scanner un QR code pour obtenir un ticket digital, être orienté vers le bon service puis échanger avec un conseiller, physiquement ou à distance.

L'enjeu pour les enseignes est donc d'orchestrer l'ensemble de ces interactions dans un parcours unique et sans rupture.

C'est précisément le rôle des solutions ESII : connecter les différents points d'entrée du client et permettre aux enseignes de gérer les flux, les rendez-vous, les files d'attente et les interactions avec les collaborateurs, quel que soit le canal utilisé.

4 tendances qui transforment déjà l'expérience en magasin

L'IA devient un nouvel assistant du parcours client

Avec **ARIA, l'agent vocal intelligent d'ESII**, le client peut prendre rendez-vous avec le bon service directement par téléphone. L'IA comprend sa demande, identifie le besoin et propose les créneaux disponibles.

Le digital devient plus simple et plus accessible

Ticket digital par simple scan de QR code, parcours sans application ou encore boîtiers connectés permettant d'interagir sans smartphone : **le digital s'adapte au client, plutôt que de lui imposer une technologie.**

La borne devient un véritable point de service

Choix du motif de visite, orientation, indication du temps d'attente, prise de rendez-vous ou mise en relation vidéo avec un conseiller : le kiosk évolue pour devenir une véritable interface entre le client, le magasin et ses équipes.

L'attente devient une donnée stratégique

File unique en caisse, appel automatique ou manuel, gestion des flux et Business Intelligence permettent aux enseignes de mesurer l'affluence, les temps d'attente et les performances des différents parcours.

Chaque attente devient une information exploitable pour optimiser l'expérience client et la performance opérationnelle.

« **Le retail ne doit plus opposer expérience digitale et expérience physique.** Le client attend aujourd'hui une continuité totale entre les deux. **Notre rôle est précisément d'orchestrer cette continuité** : avant, pendant et après la visite en magasin, en combinant IA, digital, données et interaction humaine. » **Pierre-Marie Assemat, Responsable Secteur Retail, ESII**

Une expertise retail éprouvée, en France comme à l'international

Cette vision s'appuie sur une expertise développée auprès d'acteurs majeurs du retail et de secteurs aux problématiques variées : **Nespresso, Le Bon Marché Rive Gauche, Leroy Merlin, Lapeyre, Carrefour, Auchan, Lidl, Decathlon, Go Sport, Intersport, Fnac ou encore Cultura.**

Boutiques premium, grande distribution, bricolage, sport ou culture, **ESII accompagne les enseignes dans la transformation de leurs parcours clients, avec un objectif commun : rendre chaque interaction plus fluide, plus personnalisée et plus performante.**

Le futur du retail sera sans couture

L'enjeu n'est plus simplement de digitaliser le magasin, mais de **faire disparaître la frontière entre online et offline.**

De l'IA à la gestion des files d'attente, de la borne au ticket digital, de la prise de rendez-vous au conseil vidéo, les technologies permettent désormais de créer une expérience continue et intelligente.

Parce que le client ne choisit pas entre le digital et le magasin : il choisit l'expérience la plus simple.

À propos d'ESII :

ESII est le leader français spécialisé dans les solutions de gestion de l'accueil, des flux et des parcours clients. Ses solutions permettent aux organisations de digitaliser et d'optimiser l'accueil, de la prise de rendez-vous à la gestion des files d'attente, en passant par les parcours omnicanaux, les kiosks, l'IA et la Business Intelligence.

ESII accompagne des organisations en France et à l'international dans les secteurs du retail, du service public, de la santé, du tourisme et des entreprises avec plus de 20 000 sites installés.

Basée à Lavérune, près de Montpellier, en France, ESII possède un bureau parisien à Créteil et une agence Grand Ouest à Vitré. ESII dispose d'une présence internationale avec des filiales en Belgique, au Canada et en Espagne ainsi qu'un réseau mondial de distributeurs.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.esii.com ou envoyez un e-mail à info@esii.com

ESII, Orion™, NOVA,™ ARIA,™ KEO™ eZQ™ SmartWait™, Twana™, Weasy™, STELA™ sont des marques déposées d'ESII.