

# Dynamics 365 : Microsoft s'ouvre davantage au commerce connecté

Microsoft étoffe son portefeuille ERP cloud [Dynamics 365 dopé à l'IA](#) pour soutenir le commerce connecté.

Pour ce faire, la firme de Redmond a présenté lundi deux nouvelles applications, Dynamics 365 Commerce et Dynamics 365 Connected Store. Elles sont conçues pour améliorer l'expérience client dans les boutiques en ligne et les magasins physiques.

Dynamics 365 Commerce est une application de type omnicanal. Elle permet d'unifier back office, boutiques, centre d'appels et expériences numériques. Elle facilite, entre autres, la personnalisation de pages produits. En outre, l'application est une évolution de Dynamics 365 for Retail, la solution de gestion axée sur l'efficacité de la chaîne d'approvisionnement.

Qu'en est-il de Connected Store ?

## **Retail, IA et IoT**

Dynamics 365 Connected Store doit permettre à des points de vente « brick and mortar » d'améliorer l'expérience client. Et ce grâce à l'analyse en temps réel de données issues de [capteurs IoT](#) et de caméras vidéos installés dans les magasins physiques.

Le groupe britannique Marks & Spencer, client du [cloud Azure](#) de Microsoft depuis des années, est l'un des premiers grands distributeurs à utiliser la solution pour améliorer l'activité de son magasin vitrine à Londres et renforcer l'engagement de clients.

« Le fil conducteur du succès de nos clients est la puissance d'un cloud d'entreprise étendu et connecté », a déclaré dans un [billet de blog](#) Alysa Taylor, VP corporate, applications et industrie, de Microsoft.

L'ensemble est alimenté par « des données unifiées et une intelligence appliquée pour les aider à prendre des décisions proactives qui impactent positivement leur activité. »

Microsoft a également annoncé le lancement d'une autre application, Product Insights, dédiée à l'analyse de données de télémétrie issues de produits ou services connectés.

Par ailleurs, l'éditeur logiciel a indiqué renforcer Dynamics 365 Customer Insights. L'outil de connaissance client prend désormais en charge, en plus de scénarios BtoC, des scénarios BtoB complexes.