

**COMARCH**

**CRM & MARKETING**

Assistance complète à travers l'ensemble de la chaîne de valeur de la fidélité

## Services de gestion de Comarch



## Enjeux commerciaux

Le succès du programme de fidélité fonctionne comme un jeu à dimensions multiples. Il dépend de nombreux facteurs, parmi lesquels : une connaissance complète du client, l'engagement et la motivation du client, un concept unique et pertinent du programme, une forte proposition par rapport à la valeur des clients, des processus optimisés et bien décrits, et la meilleure technologie disponible au moment donné.

Comarch est prêt à vous aider à créer un programme complet et innovant ou à réorganiser les programmes existants pour mieux fidéliser vos clients, augmenter les bénéfices et créer un engagement plus fort entre les clients, les partenaires et la marque. Nous proposons des services professionnels en stratégie, en technologie, en analyse et une expertise métier pour développer des programmes capables de suivre, de comprendre, de récompenser et par conséquent, d'augmenter la valeur des clients. Si vous optez pour la gestion de services Comarch, les risques à propos de la gestion du programme seront réduits et les ressources internes libérées grâce à la sous-traitance de processus longs et lourds.

## Services professionnels

Nos services sont dispensés par des analystes, des consultants et des responsables de programme chevronnés, ayant une grande expérience dans l'implémentation et la gestion de projets marketing dans plusieurs secteurs.

Comarch vous éclaire de ses meilleures pratiques, de ses perspectives et d'idées innovantes pour concevoir des modèles de programmes optimisés, permettant d'atteindre des objectifs de fidélité et une stratégie d'engagement.

Notre gestion de programme et les services d'analyse de la clientèle améliorent la valeur ajoutée et la communication personnalisée quelles que soient la taille et la structure de votre programme de fidélité.

## Assistance couvrant l'ensemble du cycle de vie de la fidélité

### OPTIMISER

- Services créatifs
- Stratégies de segmentation
- Analyses clients
- Retour d'expérience du client
- Optimisation de la campagne
- Conseils en analyse



### GERER

- Support pour les opérations du programme
- Gestion de la base de données relative à la fidélisation
- Planification et réalisation de la campagne
- Gestion du contenu
- Suivi de la performance du programme
- Rapports opérationnels



### LANCER

- Configuration du programme
- Formations
- Lancement du programme
- Gestion des partenaires et des sous-traitants



### CONCEVOIR

- Stratégie du programme
- Conception des règles et de la structure du programme
- Organisation et procédures
- Planification de la communication
- Stratégie d'engagement
- Proposition par rapport à la valeur des clients
- UX & conception graphique



HEBERGEMENT, SUPPORT & MAINTENANCE

Programme Go-Live

IMPLÉMENTATION DE LA  
PLATEFORME DE FIDÉLITÉ  
ET INTÉGRATION DES  
SOURCES DE DONNÉES

## Avantages clés



### CONSEIL EN MATIERE DE FIDELITE

- ✓ programme de fidélité des clients unique assorti de puissants arguments commerciaux
- ✓ aide constante dans l'amélioration de la proposition de valeur des clients
- ✓ définition claire de la stratégie du programme où les objectifs et les plans d'action sont détaillés et mesurables
- ✓ le concept du programme porte sur la capacité à générer des revenus additionnels pour le secteur



### SERVICES CREATIFS

- ✓ optimiser l'engagement et la motivation du client
- ✓ conception graphique pour une expérience client complète
- ✓ stratégies marketing améliorées et enrichies
- ✓ performance optimisée des programmes de gamification
- ✓ identification et optimisation des opportunités de ventes et d'éducation



### GESTION DU PROGRAMME

- ✓ délai de commercialisation rapide pour vos idées marketing
- ✓ optimisation des coûts opérationnels du programme
- ✓ qualité améliorée de la gestion organisationnelle du programme
- ✓ niveaux élevés de service du programme pour les membres et les acteurs internes
- ✓ accès aux ressources indisponibles en interne



### ANALYSE DE LA CLIENTELE

- ✓ comprendre la structure du panier d'achats, les schémas d'achat des clients
- ✓ empêcher la perte des clients précieux
- ✓ améliorer la fréquence des visites de clients
- ✓ fournir des informations utiles pour concrétiser une vente
- ✓ recommandations optimisées basées sur des données riches et claires

## Pourquoi Comarch?

Comarch est le premier fournisseur de solutions et de services professionnels qui aide à gérer et à assister l'ensemble de la chaîne de valeur de la fidélité. Notre expérience métier pour le compte des plus grandes marques et notre compréhension approfondie des stratégies de fidélisation font de nous un partenaire fiable pour votre entreprise.

## Client CRM & Marketing

- BP Global
- Credit Suisse
- Enterprise Rent-a-Car
- JetBlue Airways
- Aéroport d'Heathrow
- Heineken
- Leroy Merlin
- Mercedes-Benz Bank
- OMV
- Rogers Communications
- X5 Retail Group

Comarch SAS

[www.fidelisation.comarch.fr](http://www.fidelisation.comarch.fr)

ZI du Hellu - 17 rue Paul Langevin  
59260 Lezennes  
Tél : 03 62 53 49 00  
e-mail: [contact@comarch.fr](mailto:contact@comarch.fr)

La société Comarch SA ayant son siège enregistré à Cracovie, Aleja Jana Pawla II 39A, est inscrite au Registre National Juridique du Tribunal régional pour Krakow- Srodmiemie à Cracovie, 11ème Section économique du Registre National Juridique sous le n° KRS 000057567. Le capital-actions est de 8 051 637,00 PLN. Il a été entièrement libéré. NIP 677-00-65-406

Droits d'auteur © Comarch 2014. Tous droits réservés.

FR-2014.10