



COMARCH CLM

COMARCH LOYALTY MANAGEMENT

ETUDE DE CAS - LECH POZNAŃ FOOTBALL CLUB

Le club de football du Lech Poznan fidélise ses supporters avec Comarch.

"Wiara Lecha - Fierté et Tradition" est un programme de fidélisation multi-partenaires organisé par le Club KKS Lech Poznan SA. Le programme a été créé pour les supporters et les résidents de la région Wielkopolska, qui, outre la possibilité d'obtenir des avantages supplémentaires, rejoignent la communauté unique de "Wiara Lecha".

Les cartes de membres émises dans le cadre du programme, facilitent l'accès aux matches de Lech, permettant en même temps d'acheter des abonnements / billets sur Internet avant la phase suivante du championnat.

Elles donnent, en outre, un certain nombre d'avantages tels des réductions, des priorités lors de l'achat d'abonnements et de tickets.

Le projet de mise en place de la carte de Lech Poznan a été conçu afin de rassembler autour du club de nombreux supporters prêts à participer activement à la construction d'une communauté « Wiara Lecha » forte et soudée, comparable aux clubs les plus connus en Europe.



Les cartes de fidélité du programme

Deux types de cartes permettent d'identifier les membres du programme – une carte de paiement et une carte d'identification. La carte de paiement, disponible depuis juillet 2007, est émise en partenariat avec la Banque Zachodni WBK.

Cette carte KKS Lech Poznan comprenant une photo est délivrée sous forme de carte de crédit et carte de débit. Le code-barres figurant au dos facilite l'entrée au stade, la carte pouvant également être utilisée comme carnet ou billet.

Les paiements électroniques faits avec la carte de Lech Poznan sont récompensés par des crédits de fidélité – pour chaque 5 PLN dépensés, le participant reçoit 1 point, qu'il peut échanger contre des prix attractifs dans le magasin, et en ligne, contre une formation et une photo avec l'équipe ou bien une rencontre avec un des joueurs.

Ces cartes offrent non seulement la possibilité de collecter de points, mais offrent aussi un certain nombre d'avantages supplémentaires pour les fans, tels que des rabais chez les partenaires, la priorité lors de l'achat des carnets et des tickets, etc.

Les utilisateurs de la carte soutiennent financièrement KKS Lech. En effet le club reçoit de la part de la banque une part du revenu provenant des transactions non monétaires effectuées avec les cartes de Lech Poznan, sans que le client ne supporte de frais supplémentaires.

La carte d'identité sera délivrée gratuitement uniquement lors de l'achat d'un carnet pour les matches de Lech Poznan de la saison de printemps 2007/2008.

Les titulaires des cartes d'identification sont prioritaires lors de l'achat des carnets et des billets pour les matches de Lech ayant lieu à Poznan et les matches européens.

Les cartes garantissent un moyen facile et pratique d'entrer aux matches – une puce permettant d'entrer au stade après avoir rapproché la carte près d'un lecteur.

Lors des achats dans un magasin officiel de Lech, en ligne et chez les partenaires, les fans gagnent des points qu'ils peuvent échanger contre des cadeaux.

Les avantages du programme

Le programme « Wiara Lecha - Fierté et Tradition » permet aux participants de collecter des points en faisant des achats dans des magasins partenaires, ainsi qu'à chaque transaction non monétaire effectuée avec la carte de paiement de Lech (carte de débit, carte de crédit).

Chaque titulaire de la carte devient automatiquement membre de la communauté « Wiara Lecha », à laquelle non seulement les fans de Poznan et de la Grande-Pologne peuvent appartenir, mais également tous les fans éparpillés à travers le monde.

Les points accumulés peuvent être échangés contre des cadeaux. Le rachat en ligne – échange des points contre des cadeaux est effectuée suite à la vérification du nombre de points accumulés sur le compte de chaque membre par le système

Comarch Loyalty Management.

Après avoir sélectionné un cadeau dans le catalogue, le système crée une nouvelle commande et la transmet via le canal standard de réalisation des commandes.

La rédemption en magasin officiel peut être effectuée après identification du client grâce à sa carte de membre. Ensuite, il indique les cadeaux qui l'intéressent et le vendeur déduit manuellement le nombre de points dans le Système Comarch Loyalty Management.

Le client peut retirer le cadeau dans le magasin officiel du club près du stade de Lech ou encore le cadeau peut être expédié par la poste.

Les participants du programme peuvent aussi compter sur des rabais intéressants – les partenaires du programme offrant également des réductions spéciales sur présentation de la carte de Lech.



LOYALTY MANAGEMENT

Fidéliser

Conditions d'attribution des credits aux comptes des participants

Pour chaque transaction non monétaire et lors de chaque achat de produits indiqués sur le site web ou dans le magasin officiel de Lech, le client reçoit des points de fidélité, accumulés sur son compte personnel dans le système **Comarch Loyalty Management**.

Dans le cadre des cartes de paiement de Lech, les transactions non monétaires sont récapitulées à la fin de chaque mois.

Ensuite, le nombre approprié de points de fidélité est ajouté sur les comptes des clients.

Dans le cadre des achats de produits spécifiques sur le site web et dans le magasin officiel de club, le calcul des points est fait online - en temps réel.

Le client peut consulter son compte de fidélité après s'être connecté au site officiel www.lechpoznan.pl

Mise en place du programme de fidélité

Le système **Comarch Loyalty Management**, mis en place chez Lech Poznan, garantit une gestion centralisée du programme de fidélité par son organisateur.

Dans la solution dédiée de **Comarch Loyalty Management**, le module d'administration du système, ainsi que l'interface B2C, fournissant des données de fidélité aux participants inscrits au programme via Internet, ont été mis en place.

Le système central de Fidélité collecte des données de fidélité provenant de plusieurs systèmes et sources:

- ▶ Système EuroBilet, qui agit comme un système de vente de billets et de contrôle d'entrées aux installations sportives de l'utilisateur;
- ▶ Système E-Sklep, responsable de la vente en ligne des produits de Lech Poznan et utilisé pour la rédemption grâce à l'interface Web B2C;
- ▶ Système de transaction, responsable de la gestion des stocks et de la vente des produits dans le magasin du club;
- ▶ Passerelle SMS et le système bancaire de BZ WBK.

Le système est hébergé au Data Center de Comarch à Cracovie et l'ensemble des travaux de réalisation du projet a été achevé en quatre mois.



Comarch SAS
19 avenue Le Corbusier
59000 Lille

Tél: (+33) 3.62.53.49.00
Fax: (+33) 9.55.24.46.94
E-mail : info@comarch.fr

www.comarch.fr

www.comarch.com www.comarch.de www.comarch.eu www.comarch.ru www.comarch.pl

Copyright © Comarch 20011 Tous droits réservés.

Aucune partie de ce document ne peut être reproduite sans une autorisation expresse de Comarch.

Comarch se réserve le droit de réviser le document sans préavis. Document non contractuel.

Les marques et services de Comarch sont l'exclusive propriété de Comarch et ne peuvent être utilisés sans autorisation.

COMARCH SAS AU CAPITAL DE 1 300 000 € – RCS LILLE B 500 252 606 – LES SPÉCIFICATIONS PEUVENT ÊTRE MODIFIÉES SANS PRÉAVIS