



ETUDE DE CAS - LECH POZNAN FOOTBALL CLUB

Mise en place d'un programme de fidélisation pour un club de football Polonais

Création : **1923**
Siège social : **Poznan**
Secteur : **Football**
CA en 2011 : **10 Millions d'Euro**
Effectifs 2011 : **40 employés**



Le club de football du KKS Lech Poznan

Depuis les années 80, le Lech Poznań retrouve le plus haut niveau national, le club s'installe dans la deuxième partie du classement. Le club se modernise dans les années 90 et prend possession d'un stade digne de ce nom : le stade municipal de Poznań.

Durant 2 saisons consécutives, le club de Lech Poznan est même devenu champion de Pologne (1992-1993).

Situation initiale

"*Wiara Lecha - Fierté et Tradition*" est un programme de fidélisation multi-partenaires mis en place par le Club de Lech Poznan. Il a été créé pour et avec les supporters qui, outre la possibilité d'obtenir de nombreux avantages, rejoignent la communauté du club.

Les cartes de membres émises dans le cadre du programme, facilitent l'accès aux matchs permettant dès lors d'acheter des abonnements / billets sur Internet avant même la saison suivante.

Les cartes de fidélité du club Lech Poznan ont été conçues afin de rassembler un maximum de supporters prêts à s'investir dans la construction d'une communauté forte et soudée, comparable aux plus grands clubs européens.



« Carte de fidélité du club de football »

Solution mise en place

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 comprend une photo et 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 sont récompensés par des crédits de fidélité – pour chaque 5 zloty dépensés, le participant reçoit 1 point, qu'il peut échanger contre des cadeaux dans le magasin officiel du club ou sur son site web, contre un stage de formation de football, contre une photo dédicacée de l'équipe ou encore un match avec l'un des joueurs.

Ces cartes offrent non seulement la possibilité de collecter des points, mais également d'autres avantages pour les supporters, tels que des promotions chez les partenaires du club, la priorité d'achat des carnets et des tickets, etc.

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

Les titulaires des cartes sont prioritaires lors de l'achat des carnets et des billets pour les matchs de Lech ayant lieu à Poznan mais aussi pour les matchs européens. Les cartes garantissent un moyen facile et pratique d'entrer aux matchs – une puce permettant d'entrer au stade après avoir scanné la carte sur un lecteur.

Conditions d'attribution des crédits

Pour chaque transaction non monétaire et lors de chaque achat de produits affichés sur le site web ou dans le magasin officiel du club de Lech, le client reçoit des points de fidélité qu'il accumule sur son compte dans le système **Comarch Loyalty Management**.

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

Puis, le nombre exact de points de fidélité est ajouté sur le compte du client. 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 et en temps réel.

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

Développement de la solution

Le système **Comarch Loyalty Management**, mis en place au sein du club de Lech Poznan, garantit une gestion centralisée du programme de fidélité par son administrateur.

Le **module d'administration** du système, ainsi que **l'interface de gestion** des ventes B2C, fournissant des informations clés sur les participants du programme, ont été ajoutés à la solution.

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

- ▶ **Système EuroBillet**, qui agit comme une solution de vente de billets et de contrôle d'entrées
- ▶ **Système E-Shop**, responsable de la vente en ligne des produits de Lech Poznan et utilisé pour la livraison 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 dans l'un des datacenters de Comarch à Cracovie et l'ensemble des développements du projet a été achevé en quatre mois.

Avantages commerciaux et opérationnels

Les points accumulés, par les membres du programmes, peuvent être échangés contre des cadeaux. L'échange des points contre ces cadeaux est effectué, par le système **Comarch Loyalty Management**, suite à la vérification du nombre de points sur le compte de chaque membre .

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 livraison en magasin est alors effectuée après identification du client par sa carte de membre. Puis, il indique les cadeaux qui l'intéressent et le vendeur déduit le nombre de points directement dans le système **Comarch Loyalty Management**.

Le client peut alors retirer le cadeau directement dans le magasin du club ou il peut lui être expédié par la poste.

Les participants du programme peuvent aussi compter sur des promotions intéressantes – les partenaires du programme offrant des réductions spéciales sur simple présentation de la carte du club.



Comarch SAS

17 rue Paul Langevin
ZI du Hellu
France

tel.: (+33) 3 62 53 49 00

fax: (+33) 9 55 24 46 94

e-mail: fidelisation@comarch.fr

www.fidelisation.comarch.fr

www.comarch.fr

www.comarch.com

www.comarch.pl

www.comarch.de

www.comarch.ru

Copyright © Comarch 2012. Tous droits réservés.

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

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

Comarch SAS - au capital de 1 800 000 € - RCS LILLE B 500 252 606 - LES SPECIFICATIONS PEUVENT ETRE MODIFIEES SANS PREAVIS.