

COMARCH

CRM&MARKETING

COMARCH MANAGED SERVICES

Support complet du parcours client



SERVICES DE CONSEILS EN FIDÉLISATION

La création d'un parcours client attractif est un processus complexe et stimulant qui consiste à satisfaire toutes sortes de conditions pour atteindre les résultats escomptés. Dans un environnement compétitif et en pleine croissance et de stratégies de marketing indifférenciées, réussir devient une tâche plus difficile que jamais. Les entreprises cherchent constamment des fournisseurs de services, qui offrent un support complet pour améliorer l'expérience client entière. Depuis le développement ou l'évaluation de la stratégie et des technologies à la gestion de l'omnicanal.

Comarch offre un large éventail de services de conseils en fidélisation:

- Évaluation approfondie des besoins et planification de la stratégie
- Définition d'objectifs mesurables et des indicateurs de performance clés
- Déterminer les exigences commerciales et marketing de tous les partenaires et parties prenantes impliqués dans le projet
- Analyse de la proposition de valeur du client du programme
- Construire un modèle financier de haut niveau pour évaluer l'impact de la stratégie du programme sur le ROI



GESTION DE PROGRAMME

L'administration d'un programme de fidélité est souvent une tâche qui consomme du temps et des ressources. Les gestionnaires de programme de fidélisation Comarch offrent des services efficaces et professionnels et prennent en charge les clients à chaque étape de la chaîne de valeur.

Nous offrons:

- Conseils et assistance lors de la configuration initiale du logiciel de gestion de fidélisation
- Tests et mises en valeur des règles commerciales
- Configuration du portail web du programme
- Support à l'organisation du programme pour la sélection et la gestion des fournisseurs de services marketing et des partenaires

Nous offrons également de l'aide pour définir des sondages marketing et fournir un service à la clientèle sur différents canaux

SUPPORT DE TOUTE LA CHAÎNE DE VALEUR DE LA FIDÉLISATION



ENJEUX COMMERCIAUX

Le succès d'un programme de fidélité dépend de divers facteurs, incluant:

- Des objectifs commerciaux clairement définis
- Un concept de programme pertinent et unique lié à ces objectifs
- Une forte proposition de valeur client, un engagement client et des mécanismes de motivation attractifs
- Des processus bien décrits et optimisés et une stratégie de communication multi-canal efficace
- Le déploiement des meilleures technologies disponibles

Comarch est prêt à vous aider à créer un programme complet et innovant ou à réorganiser celui existant. Cela aidera à mieux relever les enjeux commerciaux comme: la rétention client, l'augmentation des bénéfices et l'optimisation de l'engagement entre les clients, les partenaires et la marque. Nous offrons la stratégie, la technologie, l'analyse, des services professionnels et de l'expertise multisectorielle pour développer des programmes qui suivent, comprennent, récompensent et augmentent la valeur de votre clientèle. Les services gérés de Comarch réduiront la charge de travail pour la gestion de programme tout en libérant simultanément vos ressources internes en déléguant les processus chronophages.

SERVICES GERES

| CONSULTING FIDELISATION | SERVICES CREATIFS | GESTION DU PROGRAMME | ANALYSES CLIENTS |
|---|---|---|-----------------------------------|
| Stratégie de Programme | Projections des mécanismes et règles du programme | Configuration Initiale du programme | Stratégies de segmentation client |
| Conception du programme & des mécanismes | Creation du contexte & corps du programme | Mises à jour de la configuration du programme - outsourcing | Marketing & analyses des ventes |
| Stratégie de récompenses & Atteinte des objectifs | UX & design graphique | Gestion des partenaires et sous-traitants | Bases de données Marketing |
| Stratégie de Communication Marketing & planning | Stratégie de communication (canal, déclencheurs) | Rapports & suivi des performances du programme | Evaluations des clients |
| Organisation du programme & Procédures | Evaluation & modification des KPI | | |
| Analyses des besoins IT | | | |

ILS NOUS FONT CONFIANCE



A PROPOS DE COMARCH

Comarch a plus de vingt ans d'expérience dans la conception, la mise en œuvre et l'intégration de solutions à la pointe de l'informatique. L'aspect le plus important offert aux plus grandes entreprises est une suite complète de solutions informatiques et de services professionnels: pour construire et gérer des programmes de fidélisation, créer des expériences clients riches et des interactions personnalisées via de multiples points de contact, d'automatiser les processus de commercialisation et, enfin, booster les profits. Notre logiciel prend en charge l'ensemble de la chaîne de valeur de fidélité. Comarch possède une expérience multi-industrie, acquise par le travail avec plus de quatre-vingt clients, y compris des sociétés de produits de grande consommation, des télécoms, des institutions financières, des compagnies de voyage et d'autres, comme JetBlue Airways, l'aéroport d'Heathrow et BP. L'offre comprend également des analyses de données et des systèmes d'interactions clients innovantes basées sur la gamification, qui augmentent les bénéfices et renforcent les relations entre les clients, les partenaires et la marque.

contact@comarch.fr | www.comarch.fr

COMARCH