

COMARCH

CRM&MARKETING

CREATIVE SERVICES

Une solution idéale pour une expérience client plus riche





SERVICES CRÉATIFS

Afin d'attirer l'attention des clients, se démarquer de la concurrence et créer un programme de fidélité couronné de succès... de nombreux facteurs et conditions doivent être remplis. Comarch propose, des solutions de haute technologie, les meilleures pratiques du métier, des idées novatrices et des nouvelles perspectives pour optimiser les avantages liés à la mise en place du programme. Notre solution est une réponse à la baisse constante de la fidélité et de la motivation observée

chez les clients et les employés. Le but premier est de concevoir des mécanismes, des principes et des supports marketing ludiques les plus attrayants possibles (p.ex. marque et identité visuelle du programme, portail Web dédié aux membres du programme, conception graphique des catalogues de cadeaux, des cartes et des bons cadeaux). La gamification s'appuie sur l'esprit et les mécanismes du jeu dans d'autres contextes.

Conception de la stratégie de gamification

- Profilage important du groupe cible du jeu
- Définition du comportement attendu du groupe cible
- Planification des éléments de connaissance client
- Définition de la durée de la gamification
- Définition d'objectifs mesurables pour le programme

Développement d'un design graphique unique

- Design UX de tous les éléments fonctionnels
- Design graphique de l'app mobile
- Design graphique de la version PC
- Design graphique des supports marketing (tracts, affiches...)
- Conception des courriers et emails

C'est une solution idéale pour instaurer des relations durables et obtenir un engagement fort aussi bien dans le secteur B2B/B2E que B2C. Grâce aux principes et aux mécanismes du jeu complets et sur mesure, notre solution renforce l'engagement et la motivation des utilisateurs qui adhèrent davantage à l'image de l'entreprise. Notre expérience nous permet d'utiliser habilement et en parfaites proportions les caractéristiques de la gamification, comme le principe 3xF (Friends/Fun/Feedback), ou des éléments comme les tableaux de classement, les défis, les badges, les exploits et autres.

LE PLUS IMPORTANT:

- Participation et engagement client basés sur une stratégie à long terme et sur mesure
- Connaissance client basée sur la reconnaissance et la recherche
- Approche personnalisée selon les besoins du client
- Processus et mécanismes de jeux bien définis et optimisés
- Technologie de pointe



Gestion du programme de fidélité client:











- Administration en continu des applications logicielles
- Administration en continu du contenu créatif
- Définition des tâches et challenges pour les clients
- Modification des récompenses visuelles
- Création et adaptation des règles de points
- Suivi des performances du programme
- Localisation des clients les plus actifs et les plus engagés
- Optimisation des processus de communication
- Gestion des utilisateurs du système
- Evaluation de l'efficacité de l'implémentation du programme
- Suivi du niveau d'engagement et de motivation des clients



Ensemble des mécanismes et règles du programme de gamification

- Création de scénarios adaptés au profil des clients
- Conception du contexte et du storytelling
- Conception des tâches et défis sur mesure pour les clients
- Mise en place du programme et du portefeuille d'avantages
- Création de la stratégie de communication (contenu, canaux...)
- Conception des mécanismes anti-fraude

AVANTAGES CLÉS

-  Construction de relations durables avec vos clients
-  Concept de programme orienté sur la capacité à générer des revenus supplémentaires pour la marque
-  Gain de connaissance sur l'acquisition et la fidélisation de la clientèle
-  Définition claire de la stratégie du programme comprenant des plans d'action et des objectifs mesurables et détaillés,
-  Stratégies Marketing améliorées et enrichies
-  Performances optimisées du programme de gamification
-  Identifier et optimiser les opportunités de ventes et de formations
-  Concept du programme adapté aux caractéristiques de son groupe cible.
-  Analyse détaillée des données pour une meilleure connaissance du marché,
-  Choix des canaux de communication efficaces pour l'engagement client



EXEMPLES DE RÉCOMPENSES VIRTUELLES



NOS CLIENTS



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.

fidelisation@comarch.fr

fidelisation.comarch.fr

COMARCH