

# Augmenter l'adhésion aux programmes de fidélisation grâce au marketing sérialisé

## ÉTUDE DE CAS



Aliments et boissons



Vente au détail



Programme de fidélisation

### PROFIL CLIENT

ENTREPRISE « FORTUNE 500 »

CHAÎNE DE SERVICES ALIMENTAIRES DE DÉTAIL DE PREMIER PLAN

**15 G\$** Chiffre d'affaires annuel

**160 000** Nombre d'employés

### DÉFIS DU CLIENT

Une marque mondiale dotée d'un programme de fidélisation efficace devait trouver de nouveaux moyens d'accroître sa part de marché et d'approfondir son engagement envers ses clients. Le fait que les adhérents pouvaient uniquement accumuler des points pour leurs achats dans les magasins de détail spécialisés de la marque au moyen d'une carte enregistrée était l'une des lacunes du programme de récompenses de la marque. Lorsqu'ils achetaient les produits de la marque dans les épicerie ou d'autres canaux de vente en gros, ils ne gagnaient pas de points.

La marque s'est appuyée sur la solution d'accélération de la fidélisation du logiciel Verify Brand® d'OPTTEL pour doubler le nombre d'adhérents à son programme de fidélisation en un an.

### EXIGENCES

- Proposer des offres ciblées sur tous les canaux : sur emballage, social, numérique, cartes postales imprimées et encarts autonomes
- Modifier les campagnes déjà sur le marché
- Accéder aux rapports de remontées en temps réel : où les offres sont utilisées, qui les utilise et quels articles les consommateurs achètent
- Offrir des promotions spécifiques aux UGS



## RÉSULTATS

Le logiciel Verify Brand® d'OPTEL a permis au programme de fidélisation de la marque de s'étendre aux épiceries et d'aller même plus loin, positionnant la marque pour rompre le lien avec le détail. Au cours des 12 premiers mois, nous avons traité plus de 14 millions de demandes d'utilisation des offres, avec une capacité éprouvée permettant de traiter plus de 4,3 millions de demandes par jour.

Durant cette période, la marque a connu une augmentation du nombre d'adhérents à son programme de fidélisation, ce qui s'est traduit par une hausse significative de son résultat d'exploitation canal-développement-activité.

En outre, la marque a étendu l'utilisation de la solution logicielle Verify Brand pour améliorer les promotions de différentes gammes de produits dans sa famille d'entreprises.

Grâce aux mesures de prévention de la fraude intégrées dans notre logiciel, la marque est en mesure d'identifier et de minimiser les utilisations frauduleuses des offres en temps réel.

## AVANTAGES

- Sérialiser les produits pour offrir des engagements consommateurs plus gratifiants
- Établir ou étendre le programme de fidélisation au-delà des canaux de vente appartenant à la marque
- Accéder en temps réel à des informations exploitables
- Accroître l'engagement des clients
- Améliorer l'analyse du marché

## CONTACT

Pour plus d'informations sur nos solutions rapides de sérialisation, rendez-vous sur [www.optelgroup.com/fast](http://www.optelgroup.com/fast).

Le **logiciel Verify Brand®** a été un **excellent partenaire** pour nous aider à **trouver de nouvelles façons** de nous engager envers nos **clients**.



### AMÉRIQUE DU NORD

OPTEL Canada — SIÈGE SOCIAL  
+1 418 688 0334

### AMÉRIQUE DU NORD

OPTEL États-Unis  
+1 763 235 1400

### EUROPE

OPTEL Irlande  
+353 61480965

### ASIE

OPTEL Inde  
+91 832 669 9600

### AMÉRIQUE DU SUD

OPTEL Brésil  
+55 19 3113 2570

[optelgroup.com](http://optelgroup.com)

© 2019 par le groupe OPTEL.  
Tous droits réservés.