



La Fnac
Paris, France
www.fnac.com

Secteur :

Grande distribution

Chiffre d'affaires :

4 milliards €

Effectifs :

19.000

Oracle Products & Services:

Siebel Loyalty

Oracle Certified Partner:

Logica-Unilog
www.unilog.fr

“La grande souplesse et la simplicité de mise en œuvre de Siebel Loyalty nous a permis de concrétiser rapidement notre nouveau programme de fidélisation. Au cœur de notre stratégie marketing, ce programme tient mieux compte des attentes de nos clients.” –
Marion Hamacek, Directrice Relations Clients , La Fnac

La Fnac : une gestion de la fidélisation clients plus souple et plus réactive

Filiale du groupe PPR, la Fnac est le leader français de la distribution de produits culturels et techniques, avec des magasins et un site Web multi-spécialiste. Présente dans 8 pays, la Fnac compte une centaine de magasins, dont 70 en France. La Fnac déploie un programme de fidélité payant qui transforme les clients en adhérents.

Challenges

- Mettre la programme de fidélisation des clients (les adhérents) au cœur de la stratégie marketing
- Moderniser une solution de gestion des adhérents obsolète d'un point de vue technique
- Etendre la gestion des adhérents à celle des clients qui contactent la Fnac pour un service (après-vente ou autre)

Solution

- Remplacement de l'ancienne solution “maison” de gestion des adhérents et de leur fidélisation par le module Siebel Loyalty
- Déploiement en deux mois de Siebel Loyalty au sein des 70 magasins français et des 700 utilisateurs de leurs stands « adhésion ».
- Evolution du programme de fidélisation client pour mieux répondre aux attentes des clients et à la stratégie marketing, grâce à la souplesse de Siebel Loyalty
- Réduction du temps de formation des hôtes et hôtesse des stands « adhésion » grâce à l'ergonomie intuitive de la solution, qui favorise également la polyvalence au sein des services clients magasins
- Accès à toute l'information d'un adhérent sur un écran unique
- Animation d'activités promotionnelles personnalisées au niveau des magasins (ex : attribution de points doublée à l'occasion d'une happy hour)..
- Meilleur partage de la connaissance adhérents grâce à une utilisation de la solution par toute l'équipe marketing au siège
- Conception, paramétrage, développement des parties spécifiques et migration de l'ancienne vers la nouvelle solution assurés par Unilog
- Succès du projet dû à la bonne maîtrise par les consultants d'Unilog du produit Siebel Loyalty