

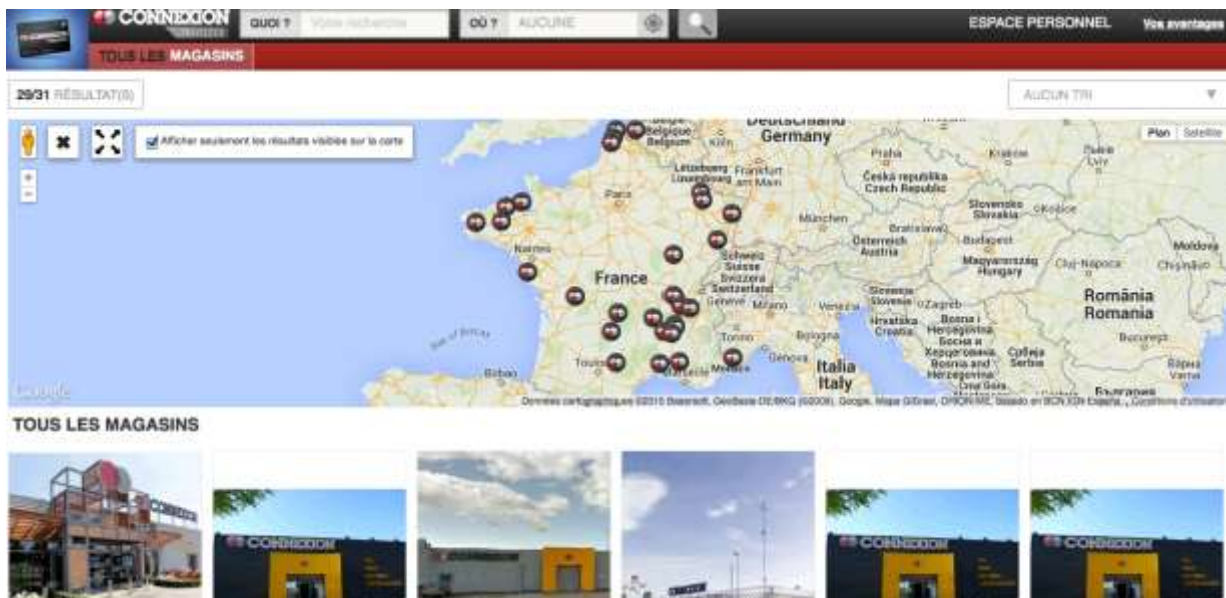
## **Le groupe Ex&Co confie son programme de fidélité à Adelya**

ADELYA, le **spécialiste de la fidélisation** pour les enseignes et les territoires, a été choisi par le groupe Ex&Co (Ex & Co Centrale d'achat regroupant les enseignes d'électronique grand public Expert et Connexion) pour équiper l'**ensemble** de ses **136 magasins** avec une solution de fidélité et de relation client unique, **Loyalty Operator**.

### **Dynamiser les offres de fidélité des magasins Expert et Connexion**

L'un des principaux enjeux du groupe Ex&Co était de permettre de gérer des **programmes de fidélité** avec des avantages "**à la carte**" selon les axes promotionnels définis par chaque manager de magasin.

La plateforme Loyalty Operator permet au groupe Ex&Co de faciliter la communication avec les clients. Les magasins peuvent ainsi interagir plus facilement avec leurs clients et leur proposer des **offres** adaptées à leurs besoins et **personnalisées** en fonction des habitudes de chacun.



Françoise Vialle, Directrice Communication d'Ex&Co explique les besoins du groupe : « Nous voulions **féderer les réseaux**, tout en **développant** notre relation et notre **proximité** avec les **consommateurs**. Ce type d'outil pour une enseigne d'indépendants correspondait clairement à notre besoin, avec une interface commune. »

Autre bénéfice pour les enseignes, ADELYA a inséré un *store locator* sur les sites web de chaque marque dans une optique *web-to-store*, ainsi qu'un espace client pour que les membres puissent gérer leur fidélité en ligne.

Jean-François Novak, Président d'Adelya se félicite de cette collaboration avec le groupe Ex&Co :« *Mettre en place notre plateforme au sein de 2 grands réseaux de magasins indépendants tels que Connexion et Expert, représente un enjeu très valorisant pour Adelya. En effet, nous montrons notre capacité à **adapter** notre produit **Loyalty Operator** aux contraintes d'une activité travaillant avec des marges très variables et souvent réduites selon les produits vendus. La solution de fidélité doit donc laisser à chaque propriétaire de magasin la flexibilité de choisir lui-même les articles sur lesquels il souhaite activer son programme de fidélité. **Stratégie de fidélisation globale** et **adaptation locale** constituent les **points forts** de notre solution. Et nous restons à l'écoute du terrain pour prendre en considération les attentes métier de chacun* ».

### **Apporter de la flexibilité dans la gestion de la relation client**

La solution Adelya a été déployée au sein des réseaux Expert et Connexion afin d'**unifier** et d'**optimiser** la **gestion de la relation client**, tout en offrant la liberté à chaque enseigne de définir ses offres promotionnelles. L'architecture mise en œuvre par ADELYA repose sur une plateforme unique qui fédère les besoins de chaque réseau en termes de gestion de la fidélité et des offres promotionnelles.

Ainsi, le siège peut aisément gérer l'ensemble du programme, tout en offrant une **autonomie d'animation locale** à chaque **enseigne**, avec un outil unique qui fonctionne de la même manière dans tous les points de vente.

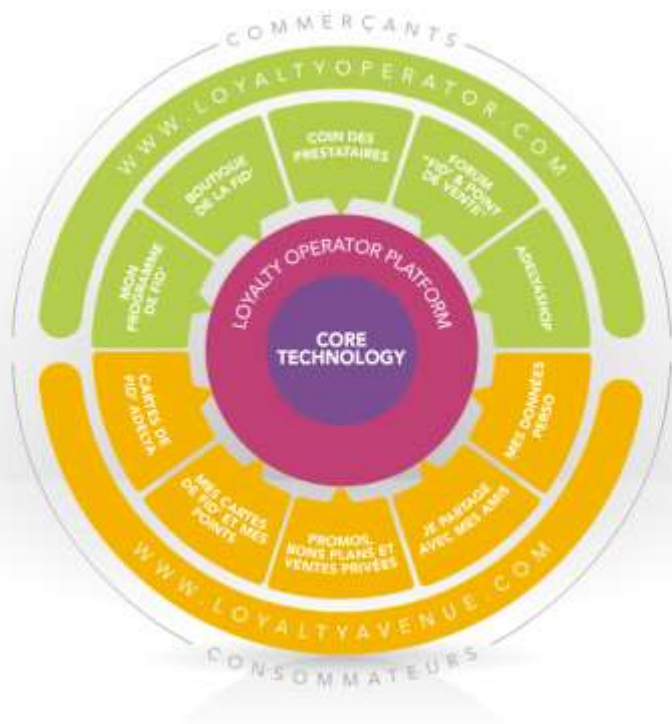
Pour mettre en place son programme de fidélité, ADELYA a dû appréhender une forte diversité d'équipements. Les magasins du groupe sont équipés de systèmes de caisse variés. L'un des challenges était de pouvoir **s'adapter à l'hétérogénéité des équipements** qui s'ajoute à l'**hétérogénéité organisationnelle**. ADELYA a capitalisé sur l'adaptabilité de sa plateforme et a apporté une solution pour tous les types de système de caisse, par intégration directe ou par import de fichiers.

Le programme a ainsi pu être déployé sur l'ensemble des magasins du réseau.

### **Loyalty Operator, une plateforme dédiée à la relation client**

ADELYA propose une **plateforme « tout en un »** de services marketing fondée sur les technologies mobiles et sans contact.

La solution Loyalty Operator a été développée dans le souci d'apporter la plus grande **flexibilité** dans la gestion de programmes de **relation client** et de fidélisation dans le point de vente.



Le même outil permet de combiner l'ensemble des programmes. Il offre aussi le **multicanal** : l'utilisateur accède à son programme de fidélité indifféremment via internet, une application mobile ou physiquement sur un terminal de paiement sans contact. Enfin, Loyalty Operator apporte au gestionnaire du programme (enseigne, franchise, commerce...) tous les rapports nécessaires pour **caractériser** les **habitudes** de ses **clients**.

Entièrement locale, Loyalty Operator s'intègre aussi aux sites de vente en ligne ou mobiles afin de reconnaître et de récompenser les clients sur tous les canaux de vente.

### A propos d'ADELYA

Société innovante créée en 2005 par des pionniers du CRM, ADELYA propose aux Enseignes et Commerçants une plateforme web de Fidélisation et de Relation Client fondée sur les technologies mobiles et sans contact NFC. Véritable opérateur de fidélisation, ADELYA aide les points de vente à instaurer une relation client interactive et à augmenter les ventes.

Parmi ses clients : Aéroports de Lyon, Bars&co, Havas/Carlson WagonLit Voyages, Movida, les Librairies Decitre, l'Office du commerce de Bayonne, l'Office du Commerce et de l'Artisanat de Nice, Office du Tourisme et des Congrès de Marseille, TOC (Trouble Obsessionnel Culinaire).

[www.adelya.com](http://www.adelya.com)

### Contact Presse

Laura LOUGARRE – Chargée de Relations Presse  
05 34 31 41 99 – [laura.lougarre@digitalplace.fr](mailto:laura.lougarre@digitalplace.fr)

