

Solution d'analyse du programme de fidélisation

Enjeux du projet

Conception et mise en place d'un CRM analytique derrière le programme de fidélisation, pour :

- Suivre et analyser l'activité commerciale des boutiques
- Identifier les profils de clientèle
- Analyser les comportements d'achat
- Détecter les offres répondant le mieux aux attentes des clients, en termes de produits et de localisation.

Réalisations

- Recueil et analyse des besoins
- Rédaction des spécifications fonctionnelles et techniques
- Connexion au moteur à points de la solution Accentiv
- Collecte des données de ventes issues des terminaux de paiement électroniques (TPE) des boutiques
- Conception du Data Mart fidélisation et gestion des abonnés
- Création des cubes d'analyse multidimensionnelle (Olap)
- Conception et réalisation des rapports à destination de la direction marketing
- Transfert de compétences et formation des utilisateurs.



Environnement

Microsoft SQL Server - Integration Services - Analysis Services - Web Analyst

Notre valeur ajoutée

En s'appuyant sur son expérience dans la gestion et l'exploitation de bases de données marketing, Homsys a mené ce projet en apportant :

- Sa force de proposition pour la création des indicateurs de fidélisation clients
- L'autonomie aux utilisateurs pour l'extraction des informations utiles et la création de rapports ad hoc
- Un partenariat stratégique avec Accentiv, pour proposer un système analytique performant et sur mesure derrière le moteur à points.

Boutiques Aéroports de Paris

• Activité

Unité Commerce du groupe Aéroports de Paris qui s'est engagé dans un plan ambitieux d'extension des surfaces commerciales dans les terminaux, afin d'élargir son offre de produits à destination des passagers : *"laissez-vous charmer par l'esprit parisien et profitez des avantages du shopping en aéroport"*.

• Chiffres clés

2ème groupe de services aéroportuaires en Europe, 10700 employés.

• Implantations

3 plates-formes en Île-de-France (Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget), 10 aérodromes et 1 hélicoptère.

CRM
analytique