

Use case

Comment mettre en place un programme de fidélité omnicanal avec Sunflow ?



Présentation de l'entreprise



Tradition des Vosges est une **marque française de linge de maison haut de gamme**, fondée en 1856 au cœur des Vosges, berceau historique du textile.

Depuis plus de 160 ans, l'entreprise perpétue un savoir-faire unique dans la confection de draps, housses de couette, nappes et linge de bain, alliant tradition et modernité.

Fidèle à ses origines, Tradition des Vosges privilégie la qualité des matières, le raffinement des finitions et la créativité des collections, inspirées par l'art de vivre à la française.

Aujourd'hui, Tradition des Vosges est présente à travers un réseau de boutiques en propre, d'outlets, ainsi qu'un site e-commerce qui permet à ses clients de retrouver l'ensemble des collections en ligne.

Mettre en place un programme de fidélité omnicanal

La volonté de Tradition des Vosges est de mettre en place un programme de fidélité omnicanal. Pour cela il est tout d'abord nécessaire d'avoir un Référentiel Client Unique regroupant toutes les données de leurs différentes sources, à savoir leur site e-commerce Prestashop, et leur logiciel caisse Fastmag avant de pouvoir paramétrier leurs offres et de mettre en place leur programme de fidélité.

Autonomie Marketing
Permettre aux équipes marketing de gérer le programme de fidélité de manière indépendante

Récompenses fidélité
Récompenser la fidélité des clients via des bons d'achats



RCU centralisé
Un système uniifié pour gérer les données de diverses sources

Communications multicanales
Engagement des clients via divers canaux de communications

Pourquoi avoir choisi Sunflow ?



« Nous recherchions un CRM performant, capable de répondre aux enjeux d'une marque omnicanale comme Tradition des Vosges. Après analyse des solutions du marché, j'ai découvert Sunflow via un post LinkedIn publié par l'un de vos clients du secteur du linge de maison.

Cette prise de contact a initié nos premiers échanges, et très rapidement, nous avons été convaincus par l'expertise de Sunflow et la pertinence de la solution pour accompagner notre stratégie de fidélisation. »

Doryne Thierry
Responsable Marketing Digital

Les règles du programme



1€ = 1 POINT



150 POINTS = 1 BON D'ACHAT DE 10€

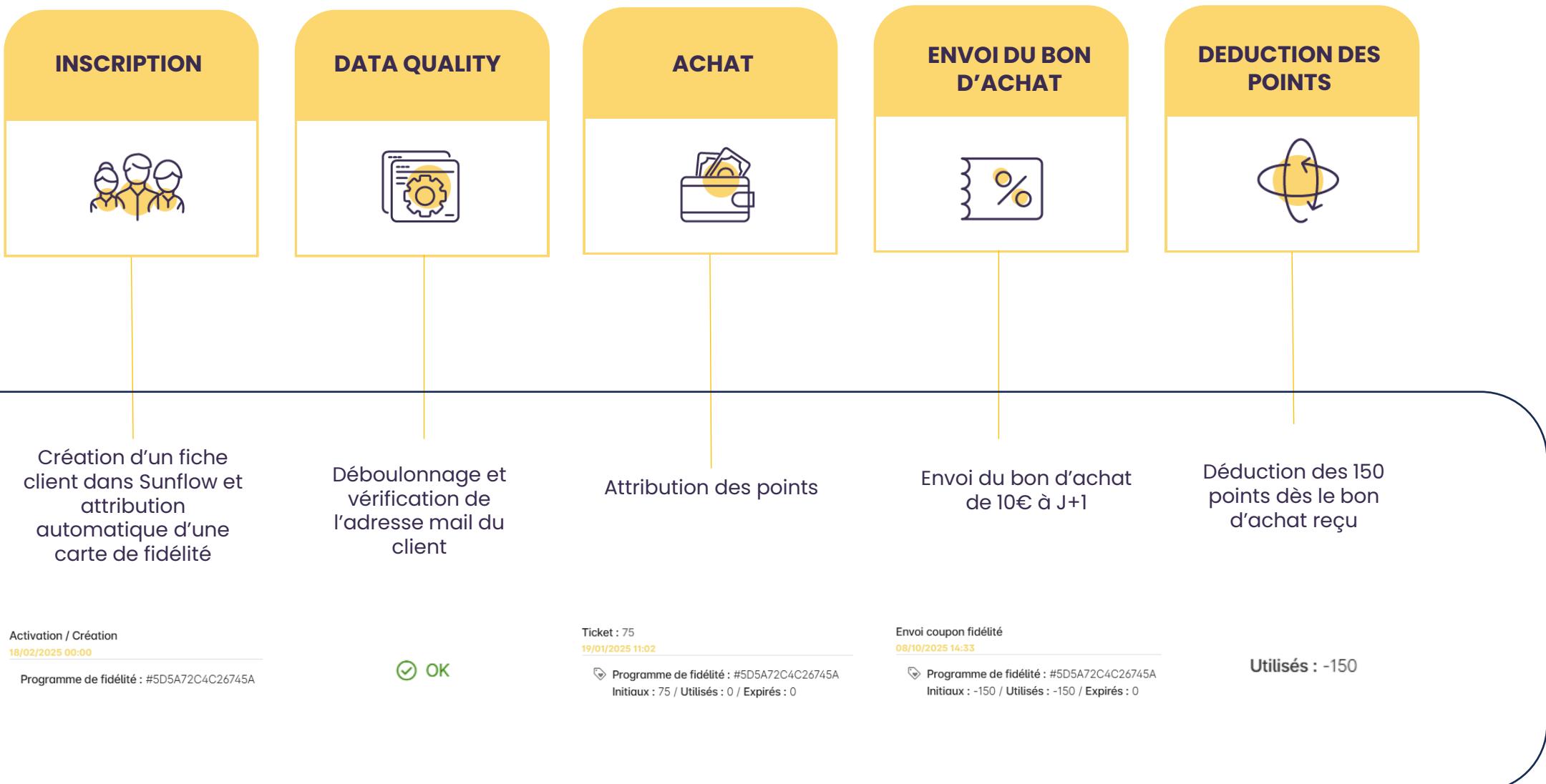


BON D'ACHAT VALABLE 3 MOIS



Dès **1€ dépensé**, vous cumulez **1 point sur votre cagnotte**.
Atteignez **150 points** et recevez un **bon d'achat de 10€**.
Ces bons sont **valables pendant 3 mois** et peuvent être utilisés librement, même en période de promotion.
Les points, quant à eux, sont valables 12 mois.

L'animation du programme de fidélité



Les enjeux du programme

Programme omnicanal unifié

Permettre aux clients de cumuler des points et d'utiliser leurs bons d'achats indifféremment en ligne ou dans n'importe quelle boutique physique

Renforcement de la relation client

Créer un lien durable avec les clients en valorisant leur fidélité et en personnalisant leurs interactions avec la marque à chaque point de contact

Recruter et fidéliser

Agir simultanément sur la fidélisation des clients existants et sur l'acquisition grâce à un programme attractif

Offres ultra-personnalisées

Exploiter toutes les données de Customer Data Platform pour créer des offres spécifiques par magasin, par produit, par profil client ou par comportement d'achat

Déploiement en continu

Intégrer Sunflow progressivement sans perturber l'existant et en s'adaptant aux ressources disponibles de l'équipes

Automatisation des communications

Automatiser l'envoi des bons d'achat via le canal préféré du client (email ou SMS) avec des codes uniques et personnalisés

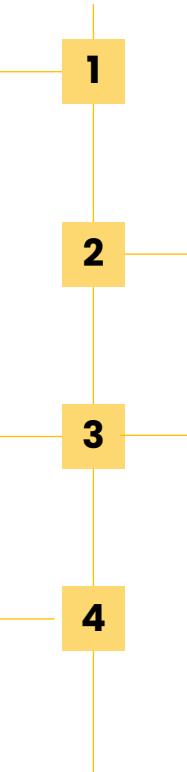


Gestion omnicanale des bons d'achat

L'un des défis majeurs était de garantir qu'un bon d'achat émis par Sunflow ne puisse être utilisé qu'une seule fois, quel que soit le canal de vente du client. Sunflow agit comme moteur central de validation en temps réel

Sunflow devient le moteur de points

Le plateforme centralise tous les points et génère les bons d'achats uniques avec codes traçables



Utilisation en ligne

Le client utilise son code sur Prestashop. La validation est instantanée et l'information remonte en temps réel vers Sunflow

Mise à jour en temps réel

Une fois utilisé, le bon est immédiatement marqué comme consommé dans Sunflow, empêchant toute réutilisation frauduleuse

Le client reçoit le bon d'achat

Envoi automatique par email à J+1 avec un code unique à usage unique et une date d'expiration claire

Utilisation en magasin

Le client présente son bon en boutique. Le vendeur scanne le code via Fastmag, qui vérifie la validité auprès de Sunflow

Etape 1 du projet : Créer un référentiel client unique

L'objectif prioritaire du projet a été de centraliser l'ensemble des données clients au sein d'une Customer Data Platform, permettant une expérience client fluide, personnalisée et omnicanale avec une vision 360° complète.

Cette étape a été décomposée en plusieurs sous étapes :

- Récupération des données depuis Prestashop et Fastmag via fichier
- Mise en place de l'API Sunflow sur Prestashop, indispensable pour créer des scénarios en temps réel
- Participation aux tests
- Go live

A la fin de cette étape, Sunflow récupérait en temps réel les données e-commerce, et quotidiennement les données depuis les magasins



Etape 2 : La mise en place d'un Parcours client automatisé



Temps réel **H+1**



Welcome pack

Envoi d'un email de bienvenue suite à l'inscription newsletter ou à la création du compte

Relance panier

Envoi d'un email de rappel pour les paniers abandonnés une heure après l'abandon



Etape 3 : La mise en place du programme de fidélité et son automatisation

Paramétrage de la règle de points



Génération du bon d'achat



Email récompense



Email anniversaire



★ [Points - répétée par tranche] [FID WEB] 1€ = 1pt
9dc8b49-a3ea-4222-9fb5-c8621a4830da
Limiter à la zone : Zone Global/
Planification : Planification permanente

Critères d'exécution
Offre cumulable : Offre unique :

Règles
Avantage calculé (Points - répétée par tranche)
1 points répété par tranche d'un montant de 1 sur l'ensemble du périmètre produit :

Toutes les catégories de produits

Définition de l'avantage
Renseignez les critères

Montant* 10 Devise* EURO

Déduction de points de fidélité
Coût de points* 150 sur Carte de fidélité de type* Programme de fidélité

TRADITION DES VOSGES
Maison de prestige depuis 1856

TDV & Moi

Votre fidélité est récompensée !

Félicitations {{PX27}#FIRSTNAME#}, votre fidélité vous rapporte {{PX27}#VOUCHERAMOUNT#}

Votre code personnel : {{PX27}#VOUCHERCODE#}

Valable jusqu'au {{PX27}#VOUCHERENDVALIDITYDATETOEXPIRE#}

Comment l'utiliser ?

- Sur notre site : entrez le code dans la case "Code promo" de votre panier.
- En boutique Tradition des Vosges : communiquez simplement ce code en caisse.

J'EN PROFITE

La boutique la plus proche de chez moi

TRADITION DES VOSGES
Maison de prestige depuis 1856

Joyeux anniversaire {{PX27}#FIRSTNAME#} !

Toute l'équipe Tradition des Vosges vous souhaite un merveilleux anniversaire ! Pour célébrer cette occasion, nous avons le plaisir de vous offrir un bon de 25 € Valable dès 100 € d'achat, en boutique et sur notre site internet.

Votre code personnel : {{PX27}#VOUCHERCODE#}

Valable jusqu'à ce soir, {{PX27}#VOUCHERENDVALIDITYDATETOEXPIRE#}

Comment l'utiliser ?

- Sur notre site : entrez le code dans la case "Code promo" de votre panier.
- En boutique Tradition des Vosges : communiquez simplement ce code en caisse.

J'en profite

Mesurer la performance du programme de fidélité

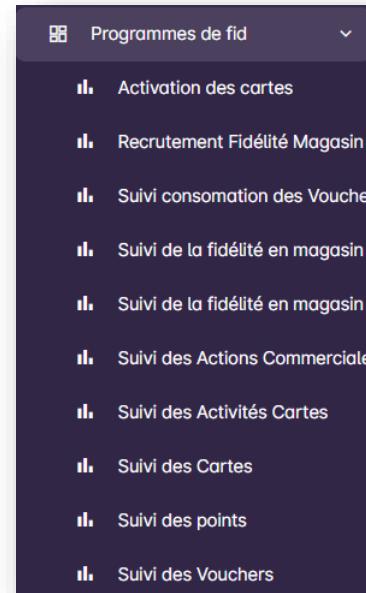
Suivi des statuts des points de fidélité distribués : Nombre de points disponibles, nombre de points périmés

Performance du programme : mesure du taux d'embasement de nouveaux clients, poids des clients porteur d'une carte

Performances des campagnes marketing : Suivi de l'engagement client, du taux de réactivité, de la délivrabilité, du niveau de désinscription

Performances commerciales : ROI attribué par campagne et au global, performances et rentabilité des bons d'achats générés

Suivi du statut des bons d'achats générés : Emis aux clients, utilisé ou périmés.



« Nous avons observé très rapidement une amélioration de nos taux de fidélisation. L'impact a été visible dès les premiers mois, preuve que la solution était parfaitement adaptée à nos besoins. »

Doryne Thierry

Responsable Marketing Digital

Résultats

L'intégralité des données centralisées

Centralisation et vision à 360° de toute la base client
Tradition des Vosges

Un parcours client automatisé

Campagnes automatisées et personnalisées

Une expérience client fluide

Une fluidité des process et une gestion contre la fraude

Des données interconnectées

Interconnexion e-commerce (Prestashop) et logiciel caisse (Fastmag)

Un programme de fidélité automatisé

Programme de fidélité 100% automatisé (gestion des points, création des bons d'achat, envoi des bons d'achat)

Un pilotage par la Dara

Pilotage et mesure de la performance via l'ensemble des dashboards mis à disposition



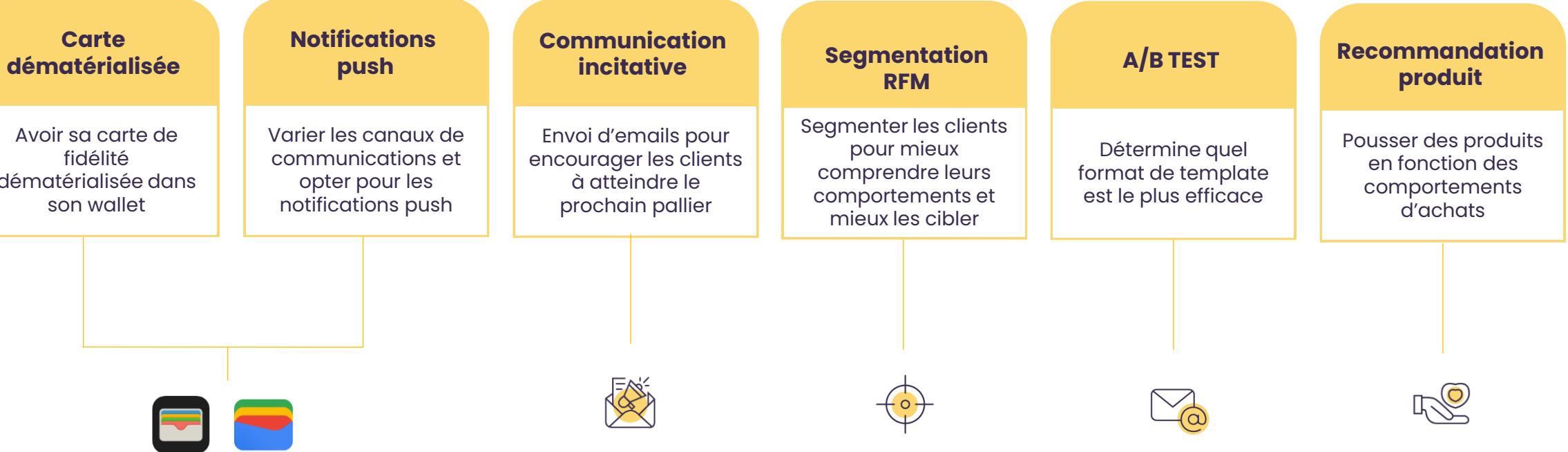
Pour aller plus loin



« Maintenant que nous disposons d'un RCU, un programme de fidélité omnicanal, des données mises à jour en temps réel, des communications automatisées, nous pourrions déployer de nouvelles fonctionnalités pour aller un cran plus loin dans la connaissance client, la personnalisation ainsi que la fidélisation ».

Doryne Thierry

Responsable Marketing Digital





Sunflow est un outil complet qui permet d'améliorer la fidélisation grâce à un ensemble de fonctionnalités clés en main.

Sunflow
4B Avenue des Violettes
59350 Saint-André-lez-Lille
contact@sunflow.app