

# SOMECOM

113 Avenue Maréchal FOCH  
83000 TOULON

Tél : 04.94.22.92.80 - Fax : 04.94.91.26.04  
www.somecom.net – somecom@bbox.fr  
Organisme de Formation agréé n° 93 83 031 60 83



**Distributeur  
agréé**

**TOWA  
France**

# GIV'4U

## TABLE DES MATIERES

PRESENTATION .....	4
MODULES .....	5
TECHNOLOGIES .....	7
QR-CODE .....	7
PASSBOOK.....	7
CLOUD.....	7
CHIFFRES CLEFS .....	8

# PRESENTATION

Giv'4U est un service de fidélisation proposé par la société e-Magin Soft.

Nous proposons des solutions accessibles à tous afin d'offrir à n'importe quel commerce ou restaurant une puissance marketing équivalente aux grandes enseignes.

Le service Giv'4U utilise des technologies de dernière génération comme les QR-Code et le Cloud.

Le but est avant tout de dématérialiser la carte de fidélité comme nous la connaissons aujourd'hui.

Avec Giv'4U, la carte de fidélité se résume à un QR-Code unique pour chaque client.

Nous avons pensé ce service de manière à ce qu'il soit orienté multi-sites multi-enseignes.

Un client avec une seule carte de fidélisation peut être reconnu et récompensé dans tout les établissements utilisant le service Giv'4U.

Cependant les points et les tampons d'un client ne sont pas partagés entre les différentes enseignes, seulement entre les différents sites d'une même enseigne.

Par exemple un client fidélisé dans l'enseigne Boulangerie du Sud pourra cumuler des points et des tampons dans le site de Saint-Raphaël et celui de Frejus.

Ce même client fidélisé dans l'enseigne Fast-Food Rapido pourra cumuler des points et des tampons dans le site de Cannes et celui de Nice.

Cependant les points et les tampons cumulés dans l'enseigne Boulangerie du Sud sont différents des points et des tampons cumulés dans l'enseigne Fast-Food Rapido.

Giv'4U se divise en 4 modules différents.

# MODULES

## POINTS

Ce module permet aux clients de cumuler des points en fonction de leurs achats effectués. La valeur d'un point est configurable pour chaque établissement.

Une fois le nombre de points minimum atteint, le client peut choisir d'échanger ces points contre de l'argent en créditant son compte fidélisation.

Le client peut également choisir d'échanger ces points contre des cadeaux.

## TAMPONS

Ce module est en fait la virtualisation de la carte à tampons que l'on peut obtenir dans une pizzeria ou un fast-food.

En achetant des articles particuliers, le client obtient des tampons. Une fois le nombre de tampons minimum atteint, le client peut obtenir un ou des articles offerts.

L'exemple le plus commun est pour 10 Pizzas achetées, 1 Pizza offerte.

## OFFRES

Ce module permet de dynamiser les points de ventes en communiquant avec les clients.

Le point de vente peut communiquer de différentes manières avec les clients :

- E-mail
- SMS
- Facebook ( publication de l'offre sur la page Facebook de l'enseigne )
- Twitter

Lors du passage en caisse, le client se voit proposer toutes les offres disponibles à ce moment précis.

Il est possible de créer différents types d'offre :

- L'offre de bienvenue permet d'inciter le client à créer sa carte de fidélisation. Cette offre est à usage unique.
- L'offre anniversaire permet de récompenser le client le jour de son anniversaire. Peu avant sa date d'anniversaire, le client reçoit une invitation lui expliquant ce dont il peut bénéficier s'il se présente dans le point de vente le jour de son anniversaire.
- Les offres dites classiques. Ces offres peuvent être créées depuis le service web Giv'4U ou directement depuis le POS.

Une offre, peu importe son type , peut être soit :

- En valeur : remise de X €
- En pourcentage : remise de X %
- En offert(s) : X acheté(s) X offert(s)

Toutes les offres peuvent être avec ou sans minimum d'achat.

Les offres classiques peuvent avoir une récurrence, c'est à dire que l'on peut décider quand l'offre sera accessible (Seulement le Jeudi et le Vendredi de 18h à 22h).

## STATUTS

Ce module permet d'avoir un grade pour chaque client.

Giv'4U propose 4 niveaux :

- Normal ( généralement le statut de base )
- Membre
- VIP
- Elite

Un client par défaut est crée avec le statut Normal. Cependant pour des clients spéciaux, il est possible de choisir un statut plus élevé.

Pour changer de statut, un client doit générer du chiffre d'affaire. Les différents montants permettant de basculer de statut sont configurables pour chaque site.

Ces statuts peuvent être utilisés pour 2 choses :

- Changement de tarif, un client VIP pourrait bénéficier d'un tarif préférentiel par rapport à un client Normal ou Membre.
- Article(s) préféré(s) offert(s), un très bon client ayant obtenu le statut Elite pourrait se voir offrir à chacun de ses passages en caisse un de ses 3 articles préférés.

# TECHNOLOGIES

## QR-CODE

Le QR-Code est un type de code-barres en deux dimensions constitué de modules noirs disposés dans un carré à fond blanc. L'agencement de ces points définit l'information que contient le code.

Son avantage est de pouvoir stocker plus d'informations qu'un code-barres, et surtout des données directement reconnues par des applications, permettant ainsi de déclencher facilement des actions.

Giv'4U utilise le QR-Code pour stocker l'identifiant unique d'un client et donc de reconnaître un client.

## PASSBOOK

Passbook est une application développée par Apple et incluse dans tous les iDevice (iPhone, iPad, iPod) depuis iOS6.

Cette application permet de regrouper des bons de réduction, des réservations de places (cinéma, restaurants, hôtel...) ou encore des cartes de fidélité.

Giv'4U utilise Passbook pour y stocker le QR-Code unique de chaque client. De ce fait, un client ayant un iPhone aura toujours sa carte de fidélisation Giv'4U à portée de main.

## CLOUD

Le Cloud computing est l'accès via un réseau de télécommunications, à la demande et en libre-service, à des ressources informatiques partagées configurables. Le mot Cloud, qui signifie « nuage » en anglais, correspond à l'image généralement utilisée dans le monde informatique pour symboliser le réseau Internet.

Le service Giv'4U est dans le Cloud, il est donc accessible 24h/24 7j/7.

# CHIFFRES CLEFS

- En diminuant l'attrition de la clientèle de **seulement 5%**, votre entreprise peut améliorer ses bénéfices nets **entre 25 et 85%** selon les cas (Bain)
- Des clients des programmes de fidélité ont parrainé au moins une personne, et **42% quatre ou plus** (Granbury Solutions Restaurants)
- Les entreprises qui suivent et investissent dans la fidélisation de la clientèle ont un taux de progression **supérieur à la moyenne** de leur profession et sont 60% plus rentables.
- Les clients fidèles peuvent représenter **plus de la moitié** de vos ventes.
- Une entreprise perd en moyenne **entre 20 et 40%** de ses clients chaque année (les douze lois de la fidélisation)
- Des clients les plus fidèles d'une entreprise **contribuent à 60%** des ventes totales de l'entreprise (Center for Retail Management de la Northwestern University)
- L'augmentation de fidélisation de la clientèle de 1% est équivalent à la **réduction des coûts** de 10% (Bain)