

Bilendi



LOYALTY SOLUTIONS



**Avec Bilendi, développez
l'Engagement et la Fidélité Client**

● Notre mission

Concevoir, déployer et animer vos programmes de fidélisation et d'engagement client, en BtoC et BtoB.

Une **démarche à la fois stratégique et opérationnelle** afin de répondre parfaitement à vos enjeux et objectifs, tout en assurant une parfaite adéquation avec vos besoins métiers spécifiques.

Des **dispositifs sur mesure** pour plus d'impact auprès de la cible, et une évolution en continue afin d'assurer d'**excellents niveaux de performances** tout au long de leurs cycles de vie.

Bilendi, c'est un **savoir-faire largement reconnu et éprouvé** avec plus de **25 années d'expérience** au service de **grandes et moyennes entreprises**.

+200
programmes
opérés



+22
millions de
membres



+35
pays
couverts



● Notre proposition de valeur

Innovations technologiques et expertises marketing client au cœur de notre Adn.

Des compétences clés pour orchestrer des **dispositifs personnalisés, customer centric et data driven**.

L'objectif étant d'offrir une **expérience unique et mémorable à chacun des membres** de votre programme, et d'en faire vos premiers ambassadeurs.

Bilendi, c'est un accompagnement complet réalisé par des équipes d'experts pluridisciplinaires pour des **prestations de qualité** et des **réponses adaptées à vos différents besoins**.

Une **offre full service 100% intégrée** et une **plateforme technologique propriétaire** pour des programmes totalement maîtrisés et délivrés clé en main. L'assurance pour vous d'un **time to market optimisé**, d'un **budget maîtrisé** et d'une **totale sérénité**.



● L'agilité d'une startup, la solidité d'un groupe

Bilendi est présent en France et à l'international à travers un réseau de bureaux implantés à proximité de ses clients.

L'intérêt étant de pouvoir garantir à nos clients une excellente **compréhension de leurs marchés**, un fort niveau de disponibilité, et une **fluidité de collaboration** au quotidien.

- **680 experts** à votre écoute
- **21 bureaux**
Paris | Amsterdam | Barcelone | Berlin | Bogotá | Casablanca
Cologne | Copenhague | Grenoble | Helsinki | Londres
Leuven | Madrid | Mexico City | Milan | Odense | Quatre Bornes
Stockholm | Santiago de Chile | São Paulo | Zürich
- **Qualification BPI « Entreprise innovante »**
- **Groupe coté sur le NYSE Euronext Paris** - code Albid





● Une offre full service

● Des solutions pour vos différents besoins

Bilendi propose une gamme complète de solutions vous permettant d'**activer vos clients finaux, vos distributeurs, ou vos forces de ventes.**

Des **solutions sur-mesure et clé en main** pour répondre à différents de vos objectifs : développement de l'**engagement** et de l'attachement à la **marque**, amélioration de la **connaissance client**, génération de **business**, baisse du **churn**, etc.

Programmes de fidélité BtoC et BtoB

- Programme à Points
- Programme statutaire
- Club avantage
- Cash back

Animation de réseaux de distribution

- Distribution en propre
- Distribution indirecte
- Réseau de franchisés
- Revendeurs

Communautés Clients

- Co-création
- Ambassadeurs
- Etudes
- Hybrides

Stimulation force de vente

- Force de vente interne
- Force de vente externe
- Challenge
- Incentive

● Une palette de prestations à la carte

CONSEIL

- Conception de programme
- Audit de programme
- Expérience d'engagement
- Modélisation économique
- Méthode de déploiement

TECHNOLOGIE

- Plateforme omnicanale
- UI / UX design
- Développement ad hoc
- Site web et App mobile
- IA conversationnelle

ANIMATION

- Plan d'animation
- Gamification
- Community Management
- Marketing Automation
- Pilotage programme

INSIGHTS

- Datamining
- Segmentation client
- Voix du client
- Baromètre de satisfaction
- Etudes quanti / quali

RÉCOMPENSES

- Sourcing cadeaux
- Offres Partenaires
- Dons associations
- Administration commandes
- Livraisons

SERVICE CLIENT

- Satisfaction client
- Infos comptes membres
- Traitement demandes
- SAV récompenses
- Formulaire et hotline



Bilendi Membership System,
une plateforme designée pour la fidélisation

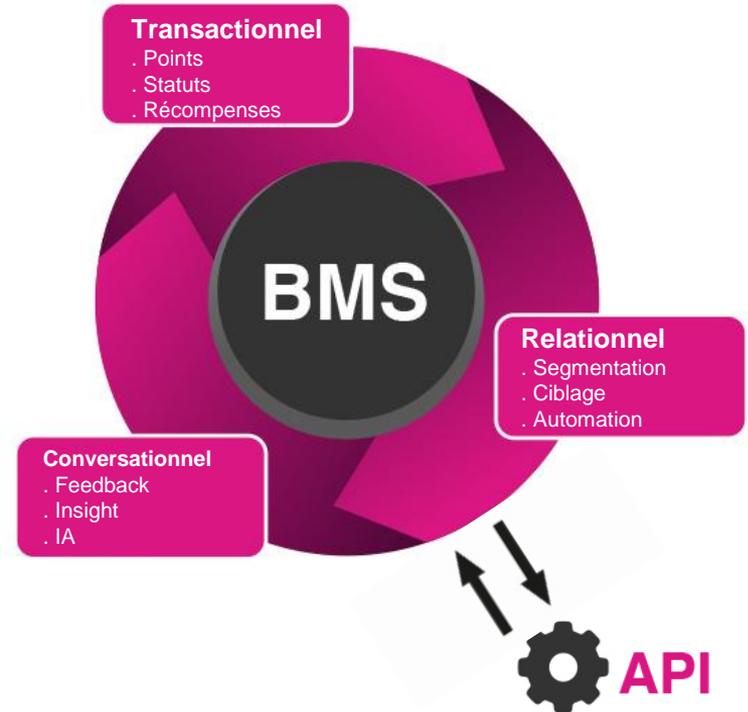
● Bilendi Membership System (BMS)

BMS est l'outil idéal pour customiser et déployer un programme en fonction de vos besoins et objectifs.

La plateforme BMS dispose de **modules transactionnels, relationnels et conversationnels**, couvrant **toutes les fonctionnalités nécessaires** pour un engagement optimal des membres de votre programme.

BMS associe fonctionnement natif et paramétrages. Des **connecteurs APIs** sont disponibles pour s'intégrer à **votre écosystème digital**.

Des **développements ad hoc** sont au besoin réalisés par nos équipes d'experts pour répondre à vos spécificités IT et métiers.



● Bilendi Membership System

Offrez une expérience cohérente et transparente sur tous vos points de contact.

BMS est une plateforme omnicanale s'intégrant parfaitement à votre écosystème digital, et répondant aux différents usages clients.

Des **UX et UI optimisées** pour plus d'attractivité, de fluidité et d'interactivité avec vos membres, ainsi qu'une identité de marque respectée.

Front Office

- **Site web responsive**
 - Mobile
 - Desktop
 - Tablette
- **Web App**
- **Progressive Web App**
- **Applications**
 - IOS
 - Android
- **Wallet (roadmap 25)**
- **Inscription**
 - DOI, SMS, RGPD
- **Authentification**
 - SSO
 - Cybersécurité
 - CAPTCHA
- **Compte fidélité**
 - Points, cash back, statuts
 - Historiques
- **Gamification**
 - Badge, barre progression
 - Missions / qualifications
 - Parrainage
 - Quizz, concours
- **Catalogue récompenses**
 - Physiques, dématérialisées
 - Dons, arrondi panier
 - Virement bancaire / CB
- **Service client**
 - Formulaire et pièce jointe
 - Historique demandes
- **Chatbot conversationnel**
 - IA BARI
 - Fil de discussion
 - WhatsApp, Messenger
 - Enquêtes quali / quanti
- **Rubriques de contenus**
 - Programme, marque, actualités, évènements

● Bilendi Membership System

Un large set de fonctionnalités paramétrées pour chaque programme.

Des développements ad hoc réalisés par nos équipes pour aller plus loin.

Des connecteurs APIs natifs ou sur mesure afin de s'intégrer parfaitement à votre écosystème digital et votre système d'information.

Back Office

- **Moteur de gains (EARN)**
 - Points
 - Cashback
 - Bonus / accélérateurs
 - Promotions / vouchers
 - Statut
- **Catalogue (BURN)**
 - Points ou Euros
 - Stocks / Expéditions
 - Devises
 - TVA
 - Administration
- **Automation**
 - Templates / Wysiwyg
 - Programmation / triggers
 - Emails / notifications / sms
 - WhatsApp (roadmap 2025)
 - Messenger (roadmap 2025)
- **Qualification / Discussion**
 - Questionnaires
 - Wall / Salles thématiques
 - Community Management (IA)
- **Statistiques / KPI**
- **RGPD**
- **CMS**

Connecteurs

- **APIs natives**
 - SAP
 - Microsoft Dynamics
 - Oracle
 - Adobe
 - Salesforce
 - Magento
 - Prestashop
 - Power BI
- **APIs sur mesure**

● BARI une IA au service de votre programme

BARI permet de converser en continu avec sa communauté, de créer de l'interactivité, de l'adhésion, et de générer des insights pour prendre les meilleures décisions.

La plateforme BMS embarque le module d'IA Bilendi Artificial Research Intelligence (BARI), afin d'**échanger 24/7 avec les membres de son programme.**

BARI intervient au sein de groupes de discussions (mur type Meta) afin de créer du rebond et de modérer les échanges, comme un community manager le ferait.

BARI peut également effectuer **des entretiens qualitatifs et quantitatifs en one to one via WhatsApp, Messenger, ou on site.** BARI analyse et synthétise, en temps réel, l'ensemble des verbatims générés par vos membres.





**Quelques
marques de fidélité**

● Quelques marques de fidélité



PARTENAIRES





**Quelques exemples
de réalisations**

● Cas Banque Populaire Rives de Paris, VeryPop

Programme de Fidélité Sociétaires

PROBLEMATIQUE

Comment créer de la différenciation entre les clients sociétaires, et les non sociétaires ?

Comment valoriser et récompenser l'engagement des sociétaires ?
Comment associer les conseillers de clientèle à la démarche ?

REPOSE

Création d'un **programme de fidélité** à points dédié aux sociétaires, les récompensant pour des actes transactionnels et d'engagements.
Définition d'un plan d'animation marketing afin d'activer les membres tout au long du programme.

DISPOSITIF

Développement d'un site accessible via SSO bancaire.
Développement d'une interface BtoB dédiée aux conseillers.
Création du catalogue de récompenses incluant du crowdfunding pour des associations, des produits bancaires et des cadeaux.
Implémentation d'un dispositif de Marketing Automation.

RESULTATS

Evolution du baromètre de satisfaction client semestriel.

Inscription de + de 70% de la clientèle cible.

40 % des récompenses sont des produits bancaires.

Taux d'ouverture moyen des newsletters : 65 à 70%.



● Cas B&B HOTELS, e-Club

Programme de fidélité professionnels & grand public

PROBLEMATIQUE

Comment **augmenter le taux d'occupation** des chambres en semaine, et surtout le week-end ?

Comment favoriser les réservations en direct ?

REPOSE

Création d'un **programme de fidélité à points avec adhésion financière** (69€/an). Les membres bénéficient d'une remise permanente de 10%, gagnent des points sur leurs nuitées et accèdent à des services VIP, des offres privilèges. Ils peuvent convertir leurs points en nuits week-end offertes, ou en cadeaux.

Développement d'offres spéciales week-end touristiques.

Plan d'animation multi-canal, avec volet rétention et renouvellement d'abonnement

DISPOSITIF

Espace fidélité au sein du site B&B; informations programme, adhésion, consultation compte, commandes cadeaux.

Back-Office dédié aux exploitants avec statistiques programme.

Relevé de points mensuel, avec offres spéciales B&B

RESUTATS

+30% de membres vs programme de fidélité précédent.

Hausse du taux d'occupation sur le week-end, et la semaine.

Acquisition de nouveaux clients.



● Cas UGC, carte UGC Illimité

Carte d'abonnement

PROBLEMATIQUE

Comment booster les revenus issus des cartes d'abonnement UGC Illimité France et Belgique ?

Comment dynamiser les offres et promotions associées ?

REPONSE

Digitalisation de la souscription de la carte UGC Illimité, et automatisation des promotions auprès des abonnés.

DISPOSITIF

Interfaçage avec le site UGC.fr pour la souscription.

Espace selfcare abonné.

Création d'un moteur d'offres et de promotions.

Administration processus financiers, prélèvements CB / SEPA.

Marketing Automation événements locaux.

Interface des stands de souscription en cinémas.

RESULTATS

Formule tarifaire n°1 en part de vente en 2024.

Augmentation du volume des abonnements.

Optimisation des temps de traitement du service client.

Sécurisation des impayés.



Cas Maximiles



Communauté

PROBLEMATIQUE

Comment recueillir la voix du client ?

Comment générer des contenus utilisateurs ?

REPONSE

Création d'une **communauté en ligne** de consommateurs animés au travers d'un programme à points.

Les membres de la communauté cumulent des points en testant des produits et services, renvoyant des UGC, répondant à des sondages, effectuant des achats sur les sites de marques partenaires...

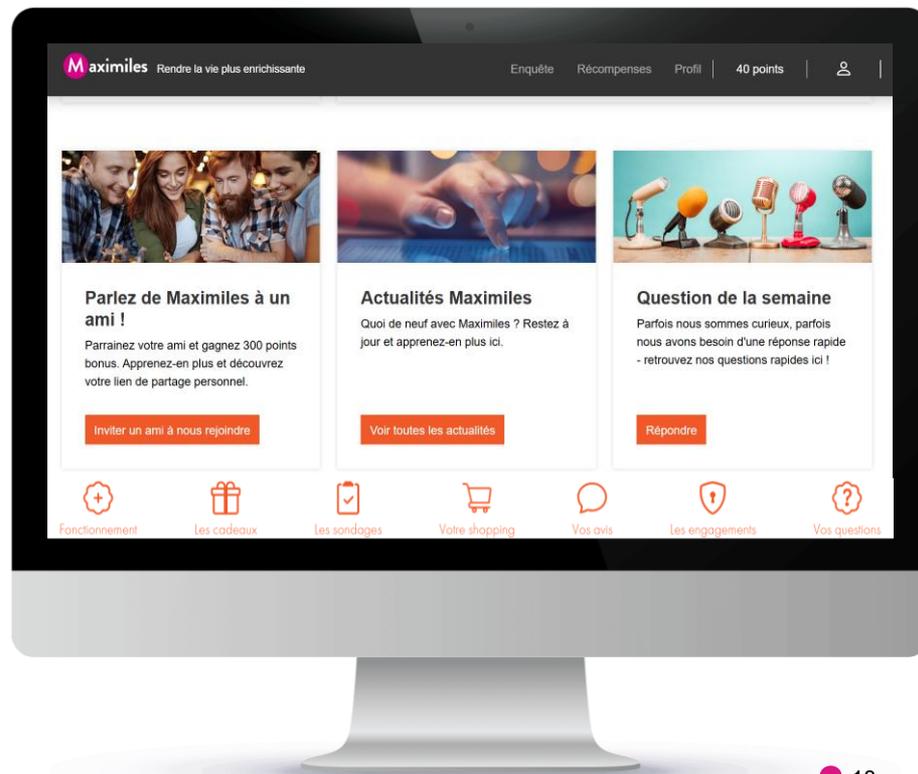
DISPOSITIF

Plateforme web communautaire et application mobile.
Recrutement des membres, plan d'animation annuel, community management, gamification, contenus éditoriaux...

RESULTATS

2 500 000 membres en Europe, dont 800 000 en France.

300 critères de sélection.





● Cas DELL, Dell Partner Direct Rewards

Animation de Réseau de Distribution

PROBLEMATIQUE

Comment booster le sell-in sur le réseau de distributeurs multi-marques ?

Comment permettre à chaque entité locale d'activer et d'animer son propre réseau ?

REPOSE

Création d'un **programme d'animation de réseau dédié aux gestionnaires et employés de vente des revendeurs DELL.**

Un programme décliné en 6 langues sur 12 pays EMEA et piloté par chaque pays, avec des incentives sous forme de bonus financiers en fonction des typologies et des volumes de vente.

DISPOSITIF

Espace " PartnerDirect Rewards " sur site DELL, où les revendeurs peuvent accéder à leurs comptes et y retrouver leurs historiques de commandes, le calcul en temps réel de leurs remises trimestrielles, les actualités sur les nouveaux produits et services, et les offres promotionnelles en cours. Solution de marketing automation utilisable par les différentes entités pays afin d'activer leurs propres réseaux de revendeurs, au travers de boosters promotionnels, d'actualités produits et marque...

The screenshot shows the Dell PartnerDirect Rewards website. At the top left is the Dell logo and the text "You are here Home". At the top right is the text "Register with Dell | Login". The main heading is "Dell PartnerDirect Rewards". Below this is a navigation menu with links: Home, My Account, Incentive Details, For more information, and Help. The main content area features a banner with a message: "This scheme has now been replaced by the Dell T2 Incentive Program which can be accessed directly on the Dell PartnerDirect portal at: www.dell.com/partnerdirect. This website will remain live until the end of April 2010 while we finalise results for Q4 and respond to any outstanding queries." Below the banner are two sections: "My Dell Sales" with a "Claim Board" button and "My Payments" with a "Payment Board" button. The bottom of the page shows a promotional banner for "ENTREPRISES" featuring Dell desktop and laptop computers, with a list of product benefits and an "ACHETEZ MAINTENANT" button.

● Cas Le Shuttle Freight, Drivers Club

Programme de Fidélité Transporteurs

PROBLEMATIQUE

Comment augmenter la part de marché du Shuttle Freight vs la concurrence des ferries ?

Comment fidéliser une cible transporteurs internationaux ?

Comment augmenter l'usage de l'application dédiée aux chauffeurs ?

REPOSE

Création d'un **programme à points**, disponible en 8 langues, sur la thématique "Drivers Club".

Définition d'un plan d'animation marketing afin d'engager et d'activer les membres tout au long du programme.

DISPOSITIF

Création d'une webapp dédiée accessible via l'application chauffeurs.

Implémentation d'un dispositif de marketing automation.

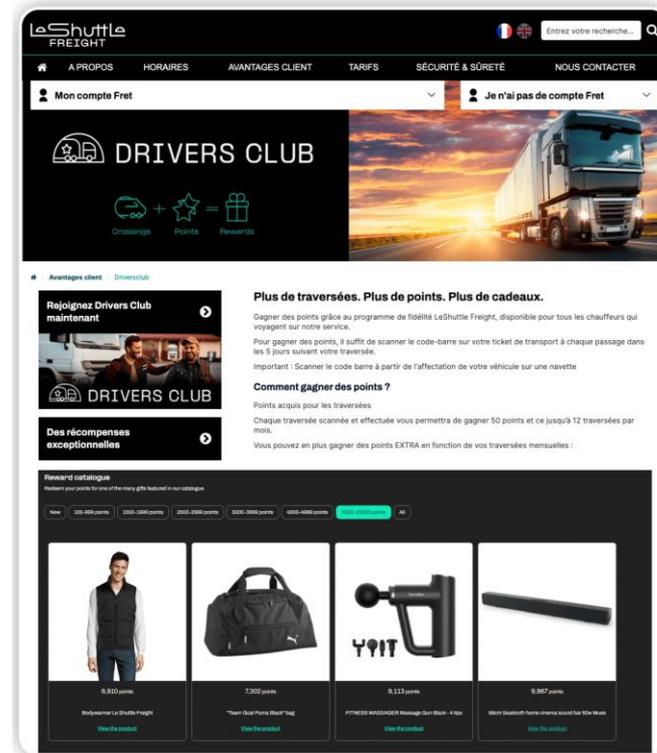
Sourcing d'un catalogue de récompenses personnalisées.

Espace dédié à la fidélisation au sein du Truck Village.

RESULTATS

Recrutement de **+15 000 chauffeurs en moins de 12 mois.**

+75% d'utilisateurs de l'appli chauffeurs Driver Info.



● Cas De Dietrich, Carré VIP

Programme de Fidélité Installateurs

PROBLEMATIQUE

Comment rationaliser les deux programmes de fidélité dédiés aux installateurs chauffagistes, l'un sur les produits De Dietrich, l'autre sur Chappée ?

Comment faciliter l'expérience utilisateur ?

Comment booster le recrutement et la fidélisation de la cible ?

REPONSE

Création d'un **programme de fidélité unique et 100% digitalisé** avec codes barres produits à scanner pour déclarer ses achats. Mise en place d'une mécanique statutaire à 4 niveaux, avec des récompenses premium et une thématique « Carré Vip ».

DISPOSITIF

Développement d'un site web et d'une application mobile connectés au système d'information (SAP, Microsoft Dynamics). Mise en place d'un dispositif de marketing automation unifié. Sourcing d'un catalogue de récompenses personnalisées.

RESULTATS

Recrutement x2 sur les cibles prioritaires.

Déclarations produits +50%.

Un seul prestataire au lieu de cinq.



● Cas Groupe FCA

Programme de Fidélité Garagistes

PROBLEMATIQUE

Comment développer le réflexe des garagistes et centres automobiles indépendants, de commande de pièces détachées en direct auprès du constructeur (vs. grossistes)

REPOSE

Création d'un **programme de fidélité** permettant aux garagistes de gagner des **points pour chaque commande de pièces** auprès du centre d'appel commercial du constructeur (marques Abarth, Alfa Romeo, Chrysler, Dodge, Fiat, Jeep, Lancia, Maserati, Ram Trucks...).

Des points qu'ils vont cumuler et transformer en cadeaux pour se faire plaisir (places de cinéma, bouteilles de champagne, coffrets cadeaux...), ou pour s'équiper dans le cadre de leur activité professionnelle (ceintures porte-outils, combinaisons de travail, lampes d'inspection...).

DISPOSITIF

Développement d'un site web hébergeant le programme.
Mise en place d'un dispositif de marketing automation pour animer les clients (newsletter, offres spéciales, boosters...).

Sourcing d'un catalogue de récompenses personnalisées.



Bilendi

LOYALTY SOLUTIONS



Hugo Bouaknin
Directeur du Développement

Mobile : + 33 6 10 53 10 64

@ : h.bouaknin@bilendi.com

In : www.linkedin.com/in/hugo-bouaknin

