

Fidems: une solution de fidélisation très innovante



Notre rédaction (NR) a rencontré **Jean-François Guyon** le créateur de Fidems. Il nous explique en quoi sa solution de fidélisation est très innovante et pourquoi on peut se permettre d'affirmer qu'"avant il y avait les cartes de fidélité... et maintenant il y a Fidems" .

NR : Vous avez créé Fidems en 2010, pouvez vous nous en dire plus à ce sujet ?

JFG : Fidems est le fruit d'une réflexion menée depuis plusieurs années pour trouver une solution innovante en matière de fidélisation client. Fidems est également le nom de la société qui distribue l'application Fidems

NR : Que veut dire Fidems ?

JFG : Fidems signifie Fidélisation, Dématérialisation et SMS. Ces 3 termes à eux seuls résument bien le concept, car nous souhaitons avant tout une solution entièrement dématérialisée en partant de l'absence de nouveau support spécifique jusqu'au chèque de fidélité.

NR : Pouvez-vous nous expliquer le fonctionnement de Fidems ?

JFG : Au moment de l'émission d'une facture pour un client, le commerçant génère un code fidélité sécurisé correspondant au montant de l'achat du client. Le commerçant peut, soit remettre le code au client qui l'enverra lui-même sur son compte fidélité via un simple SMS non surtaxé, soit alimenter directement le compte fidélité du client intéressé.

NR : Le code fidélité ne fait-il pas perdre du temps au commerçant ?

JFG : En plus de son interface Web très pratique, Fidems dispose pour éviter toute perte de temps, d'un Widget et d'un web service qui permet de coupler certains logiciels de facturation avec Fidems. Le code fidélité est alors imprimé directement sur la facture.

NR : En clair pouvez-vous nous expliquer ce qu'est un Widget ?

JFG : Un Widget est un minuscule programme résident qui une fois lancé reste accessible en permanence et à la demande sur l'écran. Le commerçant le fait apparaître en surimpression sur son écran lorsqu'il veut générer un code fidélité. Le Widget permet d'attribuer des points, mais aussi de vérifier et enregistrer un chèque fidélité en toute sécurité.

En matière de législation, je voudrais également évoquer le problème que pose la collecte de l'argent de la fidélité, car les programmes proposés oublient régulièrement d'aborder ce sujet pourtant important. La législation est complexe et la collecte de l'argent dans les réseaux d'indépendants est pointue. Pour apporter une réponse concrète nous avons développé des interfaces spécifiques avec un partenaire qui épaulé par la présence de grands noms bancaires à son capital nous apporte toutes les garanties pour répondre sur ce sujet.

NR : Pouvons-nous revenir sur le chèque de fidélité ?

JFG : Bien sûr, le chèque de fidélité ou voucher est l'un des points forts de notre concept Fidems, car dès que le client atteint le seuil de points défini par le réseau, il reçoit un SMS sur son téléphone lui indiquant la possibilité immédiate de recevoir son chèque. Si le client le souhaite, instantanément il reçoit le chèque dématérialisé et hautement sécurisé. Ce chèque est utilisable immédiatement et en toute transparence dans tous les établissements participants au programme de fidélité. Comme il n'y a pas de papier à imprimer et que nous utilisons uniquement les ordinateurs et les téléphones existants, Fidems est vraiment une solution verte et pleinement écologique.

NR : Et pour la clientèle étrangère qu'avez-vous prévu ?

JFG : Fidems est une solution internationale et les messages fidélité arrivent dans la langue disponible choisie par le client dans son interface.

NR : Que faut-il faire pour télécharger votre application ?

JFG : Fidems ne possède pas d'application type iPhone ou autres à télécharger, car nous avons opté pour une autre technologie plus attractive qui nous permet d'être compatibles directement avec la majorité des Smartphones actuels. Il suffit simplement au client de taper l'adresse URL du réseau de fidélité concerné dans le navigateur de son Smartphone pour accéder directement au programme concerné et dimensionné pour son appareil.

NR : D'où vous est venue l'idée de créer Fidems?

JFG : mes vingt années passées comme responsable dans l'édition de solutions informatiques pour l'hôtellerie et la restauration m'ont fait côtoyer beaucoup de clients à la recherche en vain d'une solution innovante et permettant d'appréhender tous les aspects de la fidélisation en respectant les évolutions du marché et les exigences de la clientèle. Une bonne connaissance des nouvelles technologies et un sondage parti-

NR : Avant de parler du chèque de fidélité pouvez-vous nous expliquer les règles de fonctionnement de Fidems ?

JFG : Fidems ne possède pas de règles attribuées, car Fidems est avant tout un véritable outil permettant à un établissement ou à un groupement de mettre en place sa propre solution de fidélisation. Ce sont donc les responsables qui fixent eux-mêmes leurs propres règles de fonctionnement comme la valeur du point, le seuil de déclenchement et la durée de validité des points et des chèques fidélité.

NR : Vous ne parlez pas beaucoup du rôle du client avec votre solution ?

JFG : Votre remarque est pertinente, car le client à un rôle volontairement passif avec Fidems. Ceci est volontaire et permet d'inverser le fonctionnement traditionnel et d'éviter ainsi que le client qui veut participer au programme de fidélité soit obligé de communiquer en premier toutes ses coordonnées personnelles comme cela est systématiquement le cas avec beaucoup d'autres solutions de fidélité. Avec Fidems nous avons choisi la liberté du client qui devra uniquement s'identifier au moment de recevoir son argent par l'intermédiaire du chèque fidélité dématérialisé.

Comme le précise la loi, seuls les clients souhaitant participer au programme de fidélité sont concernés.

NR : Vous faites allusion à la législation, pouvez-vous préciser ?

JFG : La loi interdit d'enrôler automatiquement et à son insu un client dans un programme de fidélité. Avec Fidems seuls les clients intéressés reçoivent les points de fidélité et participent au programme. En ce qui concerne les campagnes d'informations, seuls les clients intéressés les reçoivent.

ment m'ont permis d'imaginer le concept Fidems.

NR : Fidems est-il réservé aux chaînes ?

JFG : Non pas tout à fait, car si Fidems correspond bien aux groupements de plusieurs dizaines ou centaines d'établissements, il répond également particulièrement bien aux tout petits réseaux de seulement quelques établissements ainsi qu'aux besoins pour les structures mono site. Pour les réseaux des fonctionnalités spécifiques ont été développées comme le classement des établissements leaders ou des meilleurs collaborateurs. Une tarification adaptée à la taille de chaque profil a été mise en place.

NR : Pouvez-vous nous en dire plus sur le tarif de Fidems?

JFG : Le coût de la solution finale dépend du nombre d'établissements du réseau de fidélité. À titre d'exemple pour un petit groupement de 2 ou 3 en dehors des frais fixes de départ le coût mensuel est inférieur à 40 € par établissement ce qui permet vraiment une accessibilité à tous. Bien sûr ce montant diminue en fonction du nombre d'établissements.

www.fidems.com

*Avant il y avait les
cartes de fidélité...*

**...MAINTENANT IL Y A
FIDEMS**