

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 : génération de **business**, baisse du **churn**, amélioration de la **connaissance client**, développement de l'**engagement** et de l'attachement à la **marque**, 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
- Appels à idées
- Tests de concepts
- Missions

### 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 de fidélisation
- 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 conçue pour la fidélisation

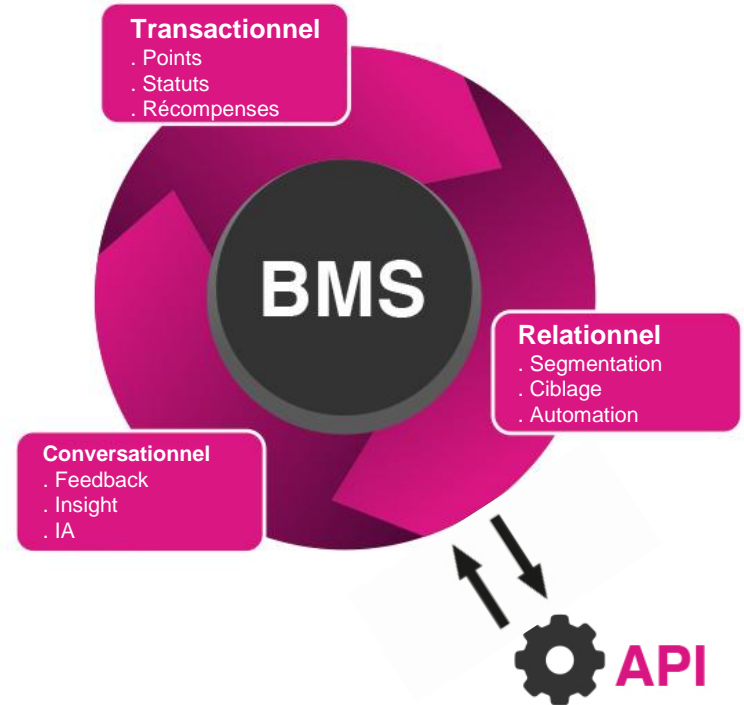
## ● Bilendi Membership System (BMS)

**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

## Problématique

**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 ?

## Réponse

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.

## Résultats

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 UGC - Cartes d'abonnement UGC Illimité

## Problématique

**Comment booster les revenus issus des cartes d'abonnement** UGC Illimité France et Belgique ?  
Comment dynamiser les offres et promotions associées ?

## Réponse

**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.

## Résultats

**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 Eléphant Bleu - Programme Franchisés & Clients

## Problématique

**Comment développer le chiffre d'affaires des franchisés** et les appuyer dans leurs actions de marketing local ?  
Comment améliorer la connaissance client ?

## Réponse

Création d'un **programme à points et euros** pour les clients.  
Mise en place d'un **outil de marketing automation** et d'un moteur d'offres commerciales dédiés aux franchisés (4 langues).

## Dispositif

Interfaçage de notre plateforme BMS à l'écosystème de paiement (soft) et de lavage (hard) d'Eléphant Bleu pour implémenter le programme.  
Déploiement d'une console de pilotage du programme au niveau franchiseur, avec des accès spécifiques franchisés pour le module de marketing automation.  
Création d'une vue unifiée par client partagée avec le franchisé.  
Intégration de données ouvertes de météo comme critères d'offres commerciales et de triggers de campagnes.

## Résultats

**Augmentation du trafic en station et de la valeur client.**  
Développement de partenariats locaux et nationaux.



# ● Cas Communauté Maximiles



## Problématique

Comment réaliser simplement et régulièrement des études quali / quanti à différents profils de consommateurs ?

Comment optimiser le taux de réactivité / de participation ?

## Réponse

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 qualifiant leurs profils, testant des produits et services, répondant à des sondages et effectuant des achats sur les sites de marques partenaires.

## Dispositif

Site web et application mobile communautaire.

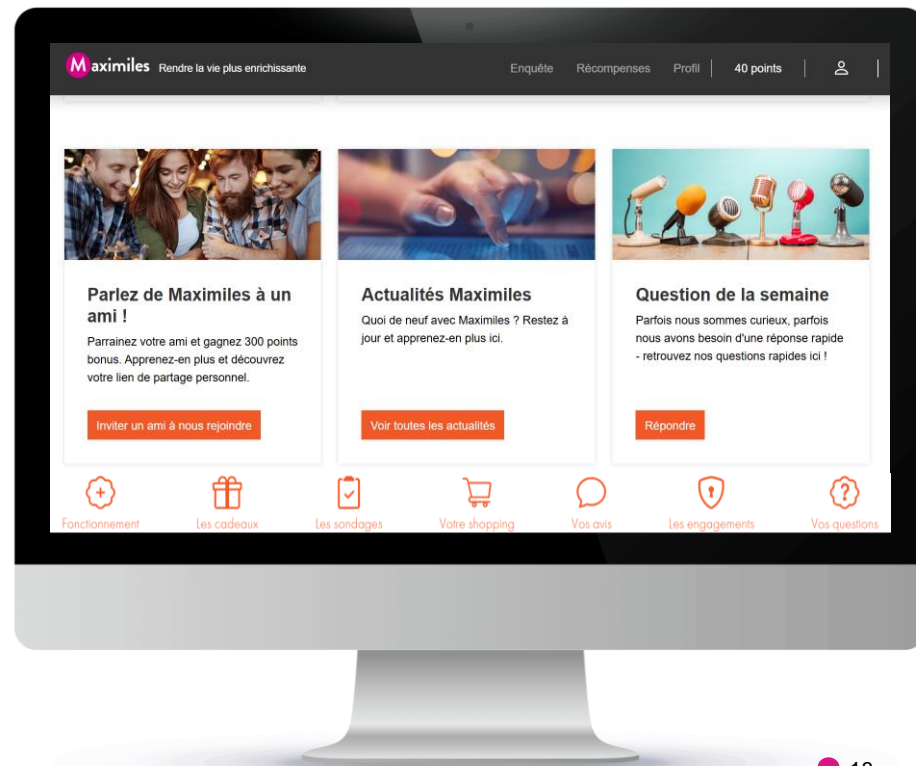
Plateforme de passation d'enquêtes, agent d'IA conversationnelle on site, via Whatsapp ou Messenger.

Recrutement des membres et community management (gamification, news...).

## Résultats

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

300 critères de sélection.



# ● Cas De Dietrich - Carré VIP

## Problématique

### 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 ?

## Réponse

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.

## Résultats

**Recrutement x2 sur les cibles prioritaires.**

Déclarations produits +50%.

**Un seul prestataire au lieu de cinq.**



# ● Cas Le Shuttle Freight - Drivers Club

## Problématique

- 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 ?

## Réponse

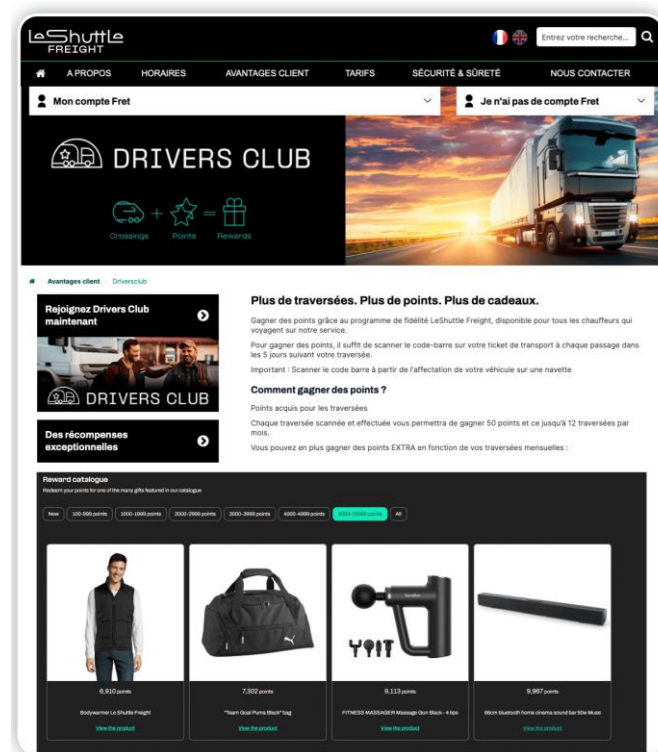
- Création d'un **programme à points**, disponible en 8 langues, sur la thématique "Drivers Club".
- Définition d'un plan d'animation marketing afin d'engager et d'activer les membres tout au long du programme.

## 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.

## Résultats

- Recrutement de +15 000 chauffeurs en moins de 12 mois.**
- +75% d'utilisateurs de l'appli chauffeurs Driver Info.



**Bilendi**

LOYALTY SOLUTIONS



**Hugo Bouaknin**  
Directeur du Développement

**Mobile :** + 33 6 10 53 10 64

**@ :** [h.bouaknin@bilendi.com](mailto:h.bouaknin@bilendi.com)

**In :** [www.linkedin.com/in/hugo-bouaknin](https://www.linkedin.com/in/hugo-bouaknin)

