

PRATIQUE

Castorama s'appuie sur Captain Wallet pour dématérialiser la carte de fidélité de ses clients

🕒 samedi 26 novembre 2022

Castorama a choisi Captain Wallet pour dématérialiser sa carte de fidélité et l'intégrer dans le wallet mobile de ses clients. L'objectif étant d'offrir une nouvelle expérience client sur mobile et de faciliter l'utilisation du programme de fidélité pour ses adhérents.

En seulement 2 clics, le client Castorama a, en effet, la possibilité de dématérialiser sa carte dans le wallet de son smartphone (Apple Wallet sur iOS et Google Wallet sur Android) après avoir cliqué sur un lien présent dans des emails envoyés par Castorama. Une fois ajoutée dans le wallet, la carte dématérialisée permet au client d'accéder très facilement à toutes ses informations liées à son programme de fidélité : la date de validité de sa carte de fidélité, le nombre de coupon fidélité disponible ou encore le montant de ses achats cumulés.

Le wallet, un puissant canal de communication sur mobile

Le code barre y figurant permet également d'identifier rapidement le client lors de son passage en caisse. Les informations accessibles sur sa carte wallet sont ensuite mises à jour automatiquement. Autre avantage : l'adhérent peut se rendre facilement sur son espace fidélité et accéder à ses coupons fidélité. Enfin, Castorama déploie une stratégie de communication personnalisée visant à renforcer le lien entre la marque et sa clientèle à travers l'envoi de push notifications. L'enseigne peut ainsi informer en temps réel les abonnés « wallétisés » au programme de fidélité des offres, des promotions exclusives, ou encore des nouveautés directement sur l'écran d'accueil de leur mobile, grâce aux push notifications. « *Le wallet nous permet de proposer une expérience client enrichie qui répond aux nouveaux usages où le mobile est de plus en plus utilisé que ce soit en magasin ou pour le paiement des achats* », indique Cassandra Haddouche, Chef de projet Fidélité & Financement chez Castorama.

Une solution SaaS interconnectée au CRM

La solution en mode SaaS de Captain Wallet permet aux marques et enseignes de dématérialiser n'importe quel support marketing sur les wallet mobiles, en quelques clics et de les connecter directement à leur CRM. Une fois la dématérialisation effectuée dans le wallet, la solution Captain Wallet permet de mettre à jour le contenu, de le personnaliser et de relancer le client avec des push notifications. L'outil répond ainsi au besoin des marques de densifier et fidéliser la relation avec leurs clients afin de générer du drive to store/web.