

 Feedback Management

Comment l'Olympique Lyonnais développe sa connaissance client en omnicanal et augmente sa satisfaction client

CAS CLIENT – OLYMPIQUE LYONNAIS

 Skeepers



Client



L'Olympique Lyonnais s'efforce de faire vibrer ses supporters au rythme du Parc Olympique Lyonnais et leur permet de profiter des services proposés dans un stade innovant et 100% connecté : le Parc OL.

Avant, pendant et après chaque événement, les spectateurs vivent et partagent une expérience unique et interactive. Pour exemple l'application mobile « Parc OL », qui permet de vivre intensément chaque instant avec un mode Live pour placer le spectateur au cœur de chaque animation.

L'OL souhaite récolter un maximum d'avis clients à propos des services mis à disposition des participants, pour toujours proposer de nouvelles expériences lors des nombreux événements qui animent le Parc. Pour y parvenir, ils ont choisi Skeepers, la solution idéale pour attacher des données contextuelles aux réponses des participants, afin de mieux exploiter chaque retour et enrichir l'expérience avec la marque.

Prêts à découvrir les bénéfices des solutions mises en place par l'Olympique Lyonnais ?





2.3M Followers



SECTEUR D'ACTIVITÉ

Divertissement



SITE WEB

www.ol.fr



CLIENT SKEEPERS DEPUIS

2021



PRODUIT

Feedback Management

Fondé en 1950, L'Olympique Lyonnais est l'un des meilleurs clubs français de football et le plus titré du 21ème siècle. C'est au sein du Parc OL, **enceinte moderne et connectée**, que le club accueille de nombreux spectateurs pour vivre des expériences uniques.



Challenges



Améliorer la connaissance client pour développer la gamme de services de demain

- Cerner précisément les attentes des clients pour créer de nouvelles expériences.
- Intégration des données métier dans le CRM Salesforce.
- Piloter en temps réel l'expérience client.
- Indexer des variables sur les résultats de satisfaction client.



Challenges



Attirer de nouveaux supporters et de nouveaux visiteurs pour les fidéliser à long terme

- Repérer les points de friction pour optimiser le parcours d'achat.
- Créer une relation client omnicanal.
- Maîtriser le parcours d'achat



Solutions



Connaissance client en temps réel & création de lien social

Sur l'application ParcOL, le « mode live » s'active automatiquement les soirs de matchs ou d'événements. Skeepers est intégré dans l'application pour **recueillir la satisfaction à chaud et enrichir la connaissance client**. Les spectateurs donnent leur avis sur chaque fonctionnalité de l'application : revivre les actions du match en vidéos, accéder aux statistiques du match en temps réel, réagir via les réseaux sociaux, ou encore commander des boissons depuis sa place. 68% des utilisateurs répondent aux questionnaires. C'est un succès !



Solutions



L'OL mesure la satisfaction client en continu et prend des décisions grâce à des données réelles, dans le but d'améliorer les fonctionnalités offertes par l'application et d'en créer de nouvelles.

Prochainement, des hôtesse iront à la rencontre des spectateurs afin de s'assurer que les prestations proposées sont appréciées, grâce aux questionnaires Skeepers sur des tablettes connectées au WiFi du stade.



Solutions



Parcours d'achat maîtrisé

En amont de chaque match, l'OL souhaite déjà satisfaire ses clients. Des questionnaires de satisfaction permettent d'améliorer continuellement et à chaque étape du parcours d'achat en ligne, les services tels que la réservation des places, l'accès au stade, le stationnement.

Le club réalise une performance remarquable : **85,5% des clients donnent leur avis après avoir effectué leurs achats.** Ces précieuses données sont exploitées afin d'optimiser la qualité de service et d'augmenter considérablement les ventes.



Solutions



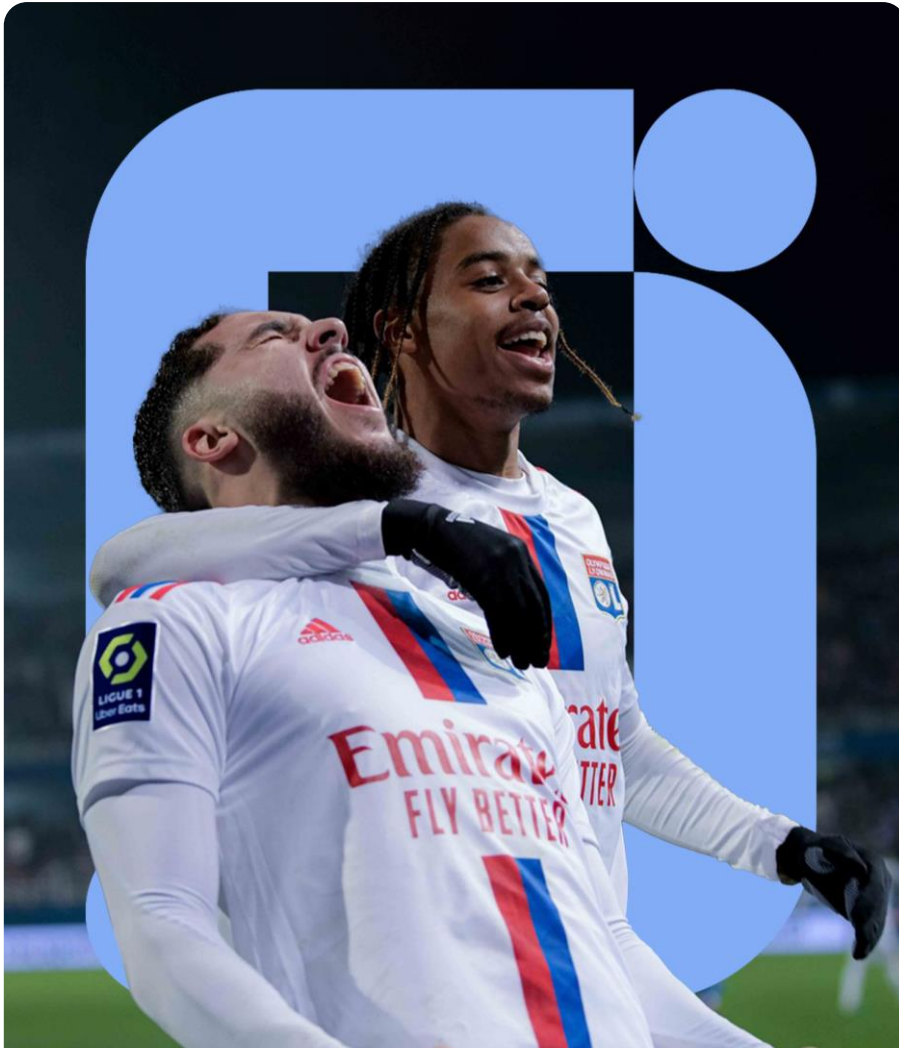
Relation client omnicanale

Tous les points de contact entre le club et ses clients sont autant de facteurs de conquête de nouveaux visiteurs que de fidélisation des clients existants. Le club demande l'avis des ses clients par email, via les réseaux sociaux, sur son site web ou directement dans l'application Parc OL.

Les thématiques sont multiples : l'accueil, la réservation en ligne, la vente en boutique, l'animation des réseaux sociaux, l'expérience « live », le support téléphonique, les programmes de la chaîne « OLV » , ou encore la qualité des animations avant-match.



Solutions



Intégration des données métier dans le CRM Salesforce & pilotage en temps réel

Grâce au connecteur d'applications Skeepers, l'équipe Marketing de l'OL intègre automatiquement les réponses collectées de ses questionnaires dans son CRM (Salesforce). Cela permet de donner un contexte précis à chaque réponse collectée, de bénéficier d'une base de contacts qualifiée et continuellement à jour. Les données sont ensuite exploitées dans le CRM et les outils marketing pour générer de nouvelles opportunités de business.



Solutions



Grâce aux dashboards décisionnels, les équipes « Relation Clients », « SociOL Room » et « Digital » de l'OL gèrent leurs activités quotidiennes via des indicateurs opérationnels basés sur les retours de leurs clients. Les équipes peuvent d'un coup d'oeil mesurer la satisfaction client, piloter leur expérience client et prendre les bonnes décisions au bon moment.



Résultats

68%

Taux de réponse

Collecte de données en temps réel pendant les événements. Taux de réponse moyen de 68% sur l'ensemble des questionnaires diffusés.

27 000

Retours clients

Plus de 27 000 retours clients.

85,5%

Taux de réponse

Taux de réponse aux questionnaires post-achat sur la boutique en ligne.

- Mesure de la satisfaction et pilotage de l'expérience client via les dashboards en fonction d'indicateurs précis définis par l'équipe Marketing.
- Réintégration et exploitation des données collectées via le connecteur Salesforce CRM.



Avis Client : Jean-Arnaud Eyme



Responsable CRM & Data Marketing

Nous avons à coeur d'offrir à nos spectateurs la meilleure expérience possible avant même leur arrivée au Groupama Stadium. Pour cela nous avons misé sur la solution Keepers ! La plateforme nous permet de recueillir des avis qualifiés via des formulaires esthétiques et très efficaces. Nous obtenons de nombreuses réponses qui nous permettent d'enchanter chacun de nos spectateurs, en adaptant notre stratégie aux attentes réelles.

Keepers étant connecté à notre solution CRM Salesforce, les feedbacks sont automatiquement rattachés aux fiches clients, ce qui facilite la construction de nos plans d'actions !



THE UGC SOLUTION SUITE

Get real about feedback

[Book a Demo](#)

