

ioox, filiale du groupe Nextedia, accompagne l'enseigne LightOnline pour maximiser et valoriser sa connaissance clients

NEXTEDIA (Euronext Growth Paris, FR0004171346 ALNXT), expert de la transformation digitale dans les domaines de la Relation Client, l'Expérience Client et du Digital Marketing, a été retenue via sa filiale ioox par LightOnline, enseigne du groupe Adeo, pour réaliser une étude de sa base de données clients et construire un plan d'actions marketing adapté aux usages et aux cycles de vie des clients.

Depuis 2009, date du lancement de LightOnline, l'activité n'a cessé de croître attirant toujours plus de nouveaux clients. La Connaissance des clients est devenue stratégique pour la marque afin de mieux comprendre leurs attentes et répondre toujours mieux à leurs besoins d'équipement.

ioox est ainsi intervenue pour réaliser une analyse exploratoire des données au travers toutes les informations clients disponibles (achats, produits, événements commerciaux, réactions campagnes marketing...) et enrichir les profils clients via « l'open data ». Fortes de ces résultats, les équipes data de ioox ont ensuite développé une segmentation marketing sur mesure basée sur la Valeur Client (LTV).

Cette segmentation a pour objectif d'orienter le nouveau plan d'actions marketing relationnel et permettre la construction de scénarios CRM efficents. Des indicateurs sont par ailleurs en cours de construction pour suivre, mesurer et optimiser au fil de l'eau les parcours clients !

« *Les équipes de ioox ont su répondre à nos problématiques, objectifs visant à comprendre de façon plus fine qui sont nos clients et quels sont leurs comportements d'achat. Dans une logique de toujours mieux cibler nos prospects et clients, la haute qualité de l'étude réalisée nous ouvre des voies vers des communications plus efficaces d'un point de vue CRM et acquisition* » témoigne Maud DURAND, Responsable CRM & Acquisition de LightOnline.

À propos du groupe ADEO

ADEO est le 3ème acteur mondial de l'amélioration de l'habitat, du cadre de vie, de l'outillage et du bricolage pour les particuliers et pour les professionnels de l'habitat. Dans 15 pays, ce sont 114 000 collaborateurs au cœur d'une communauté de 32 entreprises autonomes et interconnectées, qui servent plus de 450 millions de clients.

À propos de NEXTEDIA

NEXTEDIA est spécialisé dans le conseil et les services à forte valeur ajoutée, dédiés aux métiers de la transformation digitale dans les domaines de la Relation Client, de l'Expérience Client et du Digital Marketing.

Fort de plus de 200 experts, le Groupe apporte à ses clients une véritable expertise métier et technologique, doublée d'une capacité d'accompagnement de bout en bout depuis le conseil jusqu'à la mise en œuvre des principales solutions leaders du marché au travers de ses 4 pôles d'expertise :

- ✓ **Gestion de la Relation Client omnicanale** (CRM, Centre de contacts, Interactions multicanales)
- ✓ **Data & Digital Marketing** (Customer Journey, Marketing Automation, Data Science)
- ✓ **Digital Interactive** (Web & Mobile Factory, Design Thinking, UX Design, User Experience)
- ✓ **Digital Transformation** (Product Owner, Coach Agile, Business Analyst, RPA et Cybersécurité)



NEXTEDIA intervient auprès des Grands comptes et du Mid Market sur 6 secteurs à fort potentiel : 1/Banque & Assurance, 2/Santé, Mutuelle & Prévoyance, 3/Média & Telecom, 4/Tourisme & Transport, 5/Retail, Beauté & Luxe, 6/Industrie & Energie.

Le Groupe NEXTEDIA regroupe les filiales IooCx (Pôle Data & Digital Marketing), Almavia (Pôle de la gestion Relation Client Omnicanal), Novactive et Yuseo (Pôle Digital Interactive).

Euronext Growth, FR0004171346, ALNXT

Contacts

Investisseurs : investisseurs@NEXTEDIA.com

Communication financière : CapValue, Denis Bley- dbley@capvalue.fr Tel : 01 80 81 50 00



Nextedia – Le groupe Nextedia accompagne LightOnline – 30 juin 2020

www.nextedia.com - www.ioocx.com