

# Aquitem innove dans la fidélité

Un système expert capable de copiloter la stratégie marketing des grandes enseignes, c'est la dernière application en cours de développement par Aquitem, au Bouscat (33), au sein de son portail collaboratif Zefid by Aquitem. **Cette solide PME de 130 salariés, pour 10 M€ de chiffre d'affaires en 2009, présidée par Agnès Passault, gère, sous le terme générique Zefid, les cartes de fidélité de grandes enseignes de la distribution**, comme les parfumeries Marionnaud (8 millions de cartes), et s'occupe de 20 millions de porteurs de cartes au total, dont le groupe de coiffure Provost (Jean-Louis David, Saint-Algue...), ou des régionaux comme le Pavillon de la mutualité.

*"Nous avons de plus en plus de savoir-faire en gestion complète des bases de données, création du programme d'accompagnement marketing, etc. Le projet en cours de développement, que nous réalisons avec l'appui du Conseil régional d'Aquitaine, du Feder (Fonds européen de développement régional) et d'Oséo, en partenariat avec les chercheurs de l'IAE (Institut d'administration des entreprises) de Bordeaux, consiste à rendre notre plate-forme multicanal, explique Agnès Passault. Les clients disposeront d'un tableau de bord global doté d'un outil intelligent capable d'auto-apprentissage. Si le client de l'une de nos enseignes, poursuit-elle, n'est*



Agnès Passault

*plus sensible aux SMS ou aux mails, le système s'en aperçoit et propose de réajuster la stratégie. Il donne un conseil en fonction des besoins, mais c'est la direction marketing de l'enseigne qui tranche."*

Ce système expert, dont les premières briques sont en voie d'achèvement, devrait être livré fin 2011. En plus de la gestion de la fidélité, Aquitem intervient dans de nombreuses activités connexes, dont la gestion de sites Web, avec définition de la communication graphique (Alienor.net), l'installation et la maintenance de réseaux informatiques (Acominfo), l'édition de logiciels de gestion. L'entreprise, qui a bien résisté à la crise en 2009, maintient le cap en focalisant ses efforts en recherche et développement : le prix à payer pour prendre une nouvelle longueur d'avance sur la concurrence.

J.-Ph. D.

[www.aquitem.fr](http://www.aquitem.fr)