

Sur le Front

Webinaire numéro 6

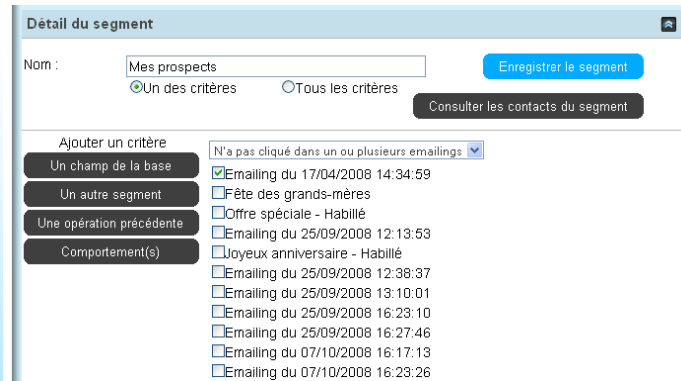
du Marketing électronique

Logiciel hébergé ? Serveur dédié ? API ?

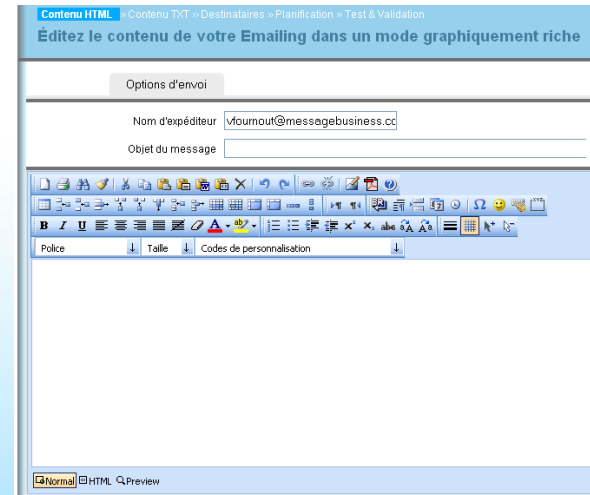
**Comparatif pour choisir, implémenter
et réussir sa solution emailing**

Février 2009

Process et technos clés à maîtriser pour un emailing de masse



Le ciblage des destinataires



La fabrication du message



Le routage de la campagne

Télécharger le rapport au format CSV

Résultats globaux le mer. 14/01/2009 à 19:19

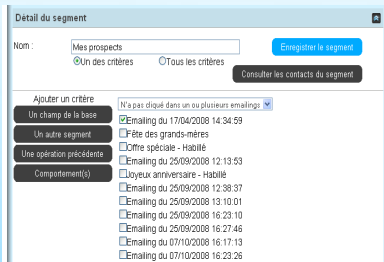
NPAI (adresses email défectueuses)	2270	10.5 %
Emails non valides (Hard Bounces)	581	2.68 %
Emails refusés (Soft Bounces)	1689	7.81 %
Emails Reçus	19347	89.49 %
Ouvreurs Uniques	2898	14.97 %
Total Ouvertures	4568	23.61 %
Nombre d'ouverture par Ouvreur	1.5 fois	
Cliqueurs Uniques	232	1.19 %
Taux de réactivité		8 %
Total Clics	393	2.03 %
Nombre de clics par Cliquezur	1.6 fois	
Désabonnement	97	0.5 %

Traitement des retours

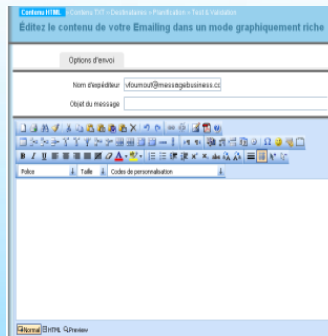


Process et technos clés à maîtriser pour un emailing de masse

« Pour une intégration réussie dans l'entreprise, l'emailing combine souvent plusieurs technologies et compétences »



Le ciblage des destinataires



La fabrication du message



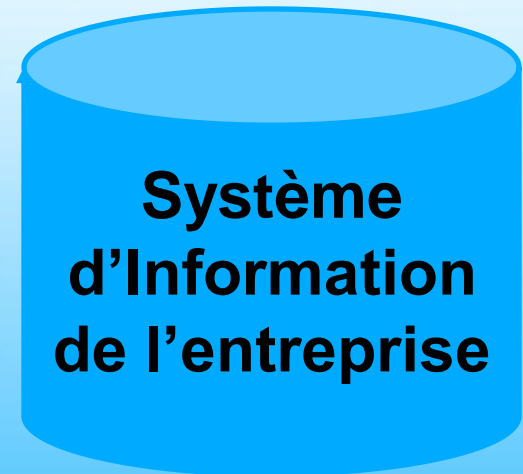
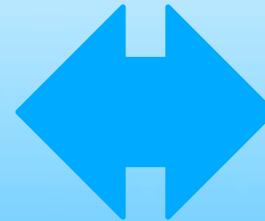
Le routage de la campagne

Télécharger le rapport au format CSV

Résultats globaux le mer. 14/01/2009 à 19:19

NPAI (adresses email défectueuses)	2270	10.5%
Emails non valides (Hard Bounces)	551	2.68%
Emails refusés (Soft Bounces)	1659	7.81%
Emails Reçus	19347	88.49%
Destinataires Uniques	2636	14.97%
Total Ouvertures	4568	23.61%
Nombre d'ouverture par Destinataire	1.5 fois	
Cliqueurs Uniques	232	1.19%
Taux de réactivité	8%	
Total Clics	393	2.03%
Nombre de clics par Cliqueur	1.6 fois	
Désabonnement	97	0.5%

Traitement des retours



UTILISATEURS



Les enjeux technologiques et les objectifs

Ciblage

Message

Routage

Retours

Techno

- Bureautique
- CRM / ERP
- Base Web

- One to many
- One to few
- One to one

- Capacité
- Réputation
- Postmastering

- Comportement
- Transformation
- Remontée data

Objectifs

La vraie délivrabilité

Passage des « antispams » + lisibilité + ouverture + clic

Le retour sur investissement

Objectifs

(Coût technologique + Ressources)



L'expression du besoin et les clés d'évaluation

Ciblage

Message

Routage

Retours

Maturité Web du Système d'Information et sa maîtrise

Nature opération / Volumétrie / Fréquence

Coût total

Ressources

Fluidité

Dépendance prestataire

Le besoin

Les clés



Les « solutions » disponibles

✦ Non spécialisées

- Logiciel poste client
- CRM tout intégré
- Serveur SMTP d'entreprise

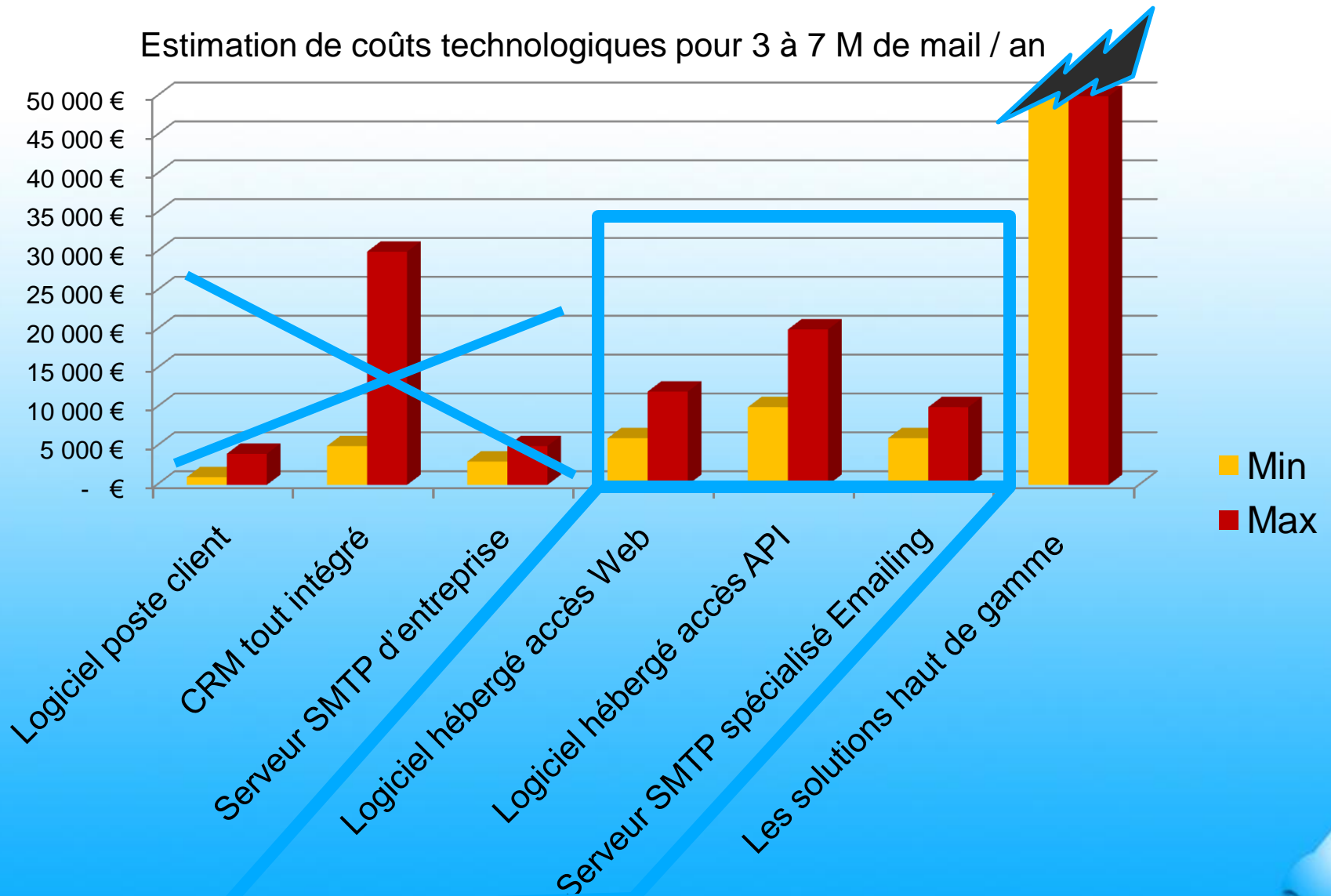
✦ Spécialisées

- Logiciel hébergé accès Web
- Logiciel hébergé accès API
- Serveur SMTP spécialisé Emailing
- Les solutions haut de gamme



Les « solutions » disponibles : les coûts associés

Estimation de coûts technologiques pour 3 à 7 M de mail / an



Comparatif : en fonction du besoin

	Hébergé accès Web	Hébergé accès API	SMTP Emailing
Nature des opérations			
Prospection	Vert	Vert	Vert
Fidélisation (masse)	Vert	Vert	Vert
Fidélisation (one to one / to few)	Rouge	Vert	Vert
Notification	Rouge	Vert	Vert
Fréquence des opérations			
Multi quotidienne	Jaune	Vert	Vert
Quotidienne	Vert	Vert	Vert
Hebdo	Vert	Vert	Vert
Mensuel	Vert	Vert	Vert
Volumétrie annuel			
De 0 à 3 M	Vert	Rouge	Jaune
De 3 à 10 M	Vert	Jaune	Vert
10 M et au-delà	Vert	Vert	Vert
Système d'Information			
Faible maturité Web du SI	Vert	Rouge	Rouge
Faible maîtrise du SI	Vert	Rouge	Rouge



Comparatif : couverture fonctionnelle et clés d'évaluation

	Hébergé accès Web	Hébergé accès API	SMTP Emailing
Fonctionnel			
Création du message	Green	Yellow	Yellow
Ciblage	Green	Yellow	Yellow
Routage	Green	Green	Green
Tracking	Green	Green	Yellow
Remontée d'information	Yellow	Yellow	Yellow
Clés d'évaluation			
Délivrabilité	Green	Green	Green
Ressources techniques mise en place	Green	Yellow	Yellow
Ressources techniques de suivi	Green	Yellow	Yellow
Ressources opérationnelles	Yellow	Green	Green
La fluidité	Yellow	Green	Green
Dépendance prestataire	Green	Yellow	Green



Exemples d'implémentation : Ecommerce / Eservice

- ◆ Sorties pour les enfants <http://sorties.pour-les-enfants.fr/>

« Des idées de sorties pour les enfants, testées et approuvées par les parents »



Le besoin en Emailing :

- ◆ Newsletter mensuelle envoyée aux membres
- ◆ Alerte sur nouvelles idées de sortie
- ◆ Notification (inscription, désinscription)

Soit entre 3 à 5 millions d'envois par an

Le Système d'Information

- ◆ **Full Web** (MySQL / php)
- ◆ **Webmaster** / intégrateur

Solution retenue :

- ◆ Synchronisation des bases entre Message Business Logiciel Hébergé pour la Newsletter
- ◆ Pack Emailing 1 M pour la newsletter.
- ◆ Emailing Server M pour les alertes et les notifications. Une ligne de code à changer dans le script PHP initial.

Bénéfices :

- ◆ La newsletter va passer bi mensuelle
- ◆ Simplicité de l'implémentation
- ◆ Sérénité technique et tarifaire pour la montée en charge des usages de la communauté.



Exemples d'implémentation : Programme de Fidélité

« Un programme de fidélité multi enseignes basé sur la connaissance client, la maîtrise statistique et l'interfaçage avec les enseignes »

Le besoin en Emailing :

- ✦ Emailing de masse périodique
- ✦ Couplage Print
- ✦ Emailing sur événement (CA, Anniversaire, appartenance segment)

Soit entre 2 à 3 millions d'envois par an (et perspective de forte croissance)

Solution retenue :

- ✦ Emailing Server XL
- ✦ Accompagnement pour la génération des emails (header technique et HTML), l'implémentation du tracking et les échanges SMTP <-> Base interne

Le Système d'Information

- ✦ Base interne avec plusieurs millions d'enregistrements
- ✦ Génération interne des messages email et Print

Bénéfices :

- ✦ Pérennité des développements
- ✦ Connaissance renforcée des enjeux d'emailing
- ✦ Sécurisation des données clients
- ✦ Sérénité technique et tarifaire



Exemples d'implémentation : Marketing Client Assurances

« Une stimulation encadrée sur des cibles clients avec forte appétence email »

Le besoin en Emailing :

- ✦ Emailing bi mensuel ciblés

Soit environ 1 million de mail par an analysés avec soin

Solution retenue :

- ✦ Accompagnement complet dans la réalisation des opérations

Le Système d'Information

- ✦ **Base interne avec plusieurs milliard d'enregistrements**
- ✦ **Des extractions maîtrisées selon un process complexe**

Bénéfices :

- ✦ **Évaluation approfondie des bénéfices**
- ✦ **Concentration sur le cœur de métier**



Message Business en bref : 4 offres au service de votre Emarketing

Le 1^{er} logiciel hébergé 100% Libre Service

- ✦ **Emailing**
- ✦ **SMS**
- ✦ **RSS**
- ✦ **Formulaires**
- ✦ **Enquêtes en ligne**
- ✦ **Statistiques**
- ✦ **100% sécurisé**
- ✦ **Sans abonnement**
- ✦ **Sans frais fixe**



Message Business Emailing Server

- ✦ **Serveur SMTP spécialisé**
- ✦ **Délivrabilité surveillée**
- ✦ **Capacité mutualisée**
- ✦ **IP dédiée**



Gestion de campagnes et accompagnement

html,
location
de fichiers,
formation,
support



Message Business Partenaires



Message Business en bref : un tiers de confiance multi récompensé...

🐦 **Ecommerce Award 2008**



🐦 **Programme IDEES Microsoft**



🐦 **Coup de cœur des cubes Salon VAD 2007**



🐦 **Lauréate 2007 de PARIS ENTREPRENDRE**



🐦 **Tiers de confiance SNCD**



... Plébiscité par plus de 5000 entreprises utilisatrices

B to C

(cibles grand public)

Castorama

Caviar Petrossian

MAAF

Maximiles

Pili Pili (TF1)

Wall Street Institute

...

B to B

(cibles entreprises)

American Express

Central Telecom

Manchette Publicité

Reed

Topfonie

Vinexpo

...

Non Marchands

ANRT

Conseil Général de la Sarthe

Docteurs Souris

Mécénat Cardiaque

Ordre Experts-Comptables

Tout le Monde Chante

...

Satisfaites !

Enquête menée en décembre 2008 sur 5124 utilisateurs

Message Business ...	TOTAL D'ACCORD
... est facile à utiliser	79,4 %
... m'accompagne si j'en ai besoin	81,3 %
... est fiable techniquement	83,9 %
... assure une bonne qualité de routage et de délivrabilité	89,2 %
... fournit des bonnes statistiques	84,1 %
... représente un bon rapport qualité-prix	80,6 %
... est à l'écoute de mes besoins	85,7 %



L'approche Message Business

- ✦ L'écoute et la réponse à votre besoin
- ✦ Un dimensionnement flexible
- ✦ La pluralité des solutions disponibles
- ✦ L'accompagnement pour la mise en place
- ✦ Typologie de clients
 - Ecommerce, Ebusiness, Eservice
 - Programme de fidélisation / CRM
 - Agences communication
 - Partenaires technologiques

 **N°Azur** 0 811 90 11 33

PRIX APPEL LOCAL

www.messagebusiness.com



Merci !

 **N°Azur 0 811 90 11 33**

PRIX APPEL LOCAL

www.messagebusiness.com

