

Paris, le 28 Novembre 2011

Wellpack choisit eCircle pour élaborer sa stratégie gagnante et optimiser le taux d'ouvertures de ses emails

La société WellPack, spécialisée depuis 10 ans dans la vente de produits d'équipement à crédit, a fait de l'email l'un de ses principaux canaux de communication. Son cœur de métier réside tout particulièrement dans le traitement et la transformation des intentions d'achat de produits à crédit.

Pour l'annonceur, présent sur un secteur très concurrentiel (entouré des géants de la distribution et du crédit), l'activité emailing représente 50% du chiffre d'affaires. La société souhaite utiliser à plein ce savoir-faire spécifique pour développer son activité vers de nouvelles voies et permettre l'entrée à court terme d'investisseurs.

Il est donc essentiel pour Wellpack d'optimiser sa stratégie d'emailing. C'est eCircle que l'entreprise a choisi pour mettre en place une mécanique de scénarii automatisée afin d'augmenter les performances de l'email marketing.

« Aujourd'hui, au milieu des géants du secteur, il faut travailler de façon fine la mécanique pour rester compétitif et aller plus loin dans nos stratégies d'emailing. Il est essentiel pour nous de pouvoir suivre au quotidien via les tableaux de bords les indicateurs clés, y compris la délivrabilité par FAI, les emails réactivés. L'automatisation de tous ces process était importante afin de limiter la marge d'erreur pour avoir un « système vertueux » explique Blaise Berdah. eCircle a su mettre en œuvre et orchestrer la mise en place technique d'un savoir Wellpack acquis depuis plus de 5 ans dans ce domaine

L'email est l'un des principaux canaux de communication de Wellpack qui n'a pas hésité à investir pour acquérir une base de données substantielle de 4 millions d'adresses. Pourtant, comme beaucoup d'entreprises, WellPack a été impacté par le durcissement de la délivrabilité des FAI. Aussi, il était important de construire une nouvelle stratégie d'emailing pour maîtriser la pression commerciale en adaptant la fréquence d'envoi d'email et donner une seconde vie aux adresses qui ne réagissaient pas.

Avant l'intervention d'eCircle, la stratégie d'emailing de Wellpack consistait en une sélection sur les derniers achats, les hommes et les femmes. Mais les taux d'ouvertures et de clics restaient faibles et insatisfaisants pour l'entreprise.

Aussi, afin d'éviter de nombreux envois non segmentés Wellpack en collaboration avec eCircle a proposé la mise en place de scénarii de réactivation automatisés, après avoir créé un nouveau design des campagnes d'email, conçu pour passer les filtres anti-spam Spam Assassin :

eCircle SARL
10, rue du Fg Poissonnière
75010 Paris
T +33 (0)1 53 80 48 00
F +33 (0)1 53 80 48 01
info-fr@ecircle.com
www.ecircle.com

Gérants
Volker Wiewer, Raphaël Savy

N° TVA FR26430047985
RCS Paris B 430 047 985

Commerzbank
Succursale de Paris
23 rue de la paix
75084 PARIS cedex 02
IBAN :
FR7617629000010011927150049
BIC : COBAFRPXXX



Wellpack, par une automatisation de la pression commerciale, a su réactiver son fichier d'emails inactifs

Une segmentation dynamique en fonction de la réactivité des abonnés avec un envoi d'emails personnalisés et à des fréquences différentes :

- Les très actifs, qui ouvrent à 30 jours, ont des taux d'ouvertures jusqu'à 30% depuis la nouvelle segmentation. Ils reçoivent deux fois plus de messages que les autres groupes et le message ayant généré le plus d'ouvertures sur ce groupe sera ensuite envoyé aux adresses dormantes.
- Les actifs, qui généralement ouvrent les mails commerciaux à 60 jours, reçoivent désormais un message tous les 15 jours.
- Les inactifs, qui ouvrent leurs mails à plus de 60 jours, ne reçoivent qu'un message tous les 15 jours. Du fait, de cette faible fréquence d'envoi, les messages de ce groupe arrivent plus facilement en Inbox qu'au préalable.
- Les dormants, ceux qui n'ouvrent les emails qu'après 180 jours, reçoivent ces messages à faible vitesse (c.à.d. l'envoi est étalé sur la journée) ce qui permet de mieux passer les FAI car la quantité d'emails est plus faible.

Avec la mise en place de ces scénarii de réactivation. Les résultats n'ont pas tardé à prouver l'efficacité de la stratégie retenue :

En un mois, 18.000 adresses ont été réactivées avec des taux d'ouvertures de 25 à 30% sur les très actifs.

Les ouvreurs à plus de 60 jours, reçoivent enfin les messages commerciaux de WellPack. Moins fréquents, puisqu'ils ne sont envoyés que tous les quinze jours, ces derniers passent désormais en Inbox et atteignent ainsi leur cible.

WellPack souhaite aujourd'hui réactiver 30% de ses centaines de milliers d'inactifs. La stratégie mise en place par eCircle a permis d'augmenter les ventes et de générer une meilleure délivrabilité, puisque la base de données s'est retrouvée moins sollicitée et que les volumes d'envois étaient moins importants.

« La bonne qualité d'écoute et l'existence de process clairs et écrits, ce qui es loin d'être le cas chez d'autres prestataires, ont permis aux équipes de Wellpack de s'appuyer sur des cahiers des charges précis. » indique Blaise Berdah.

Grâce à eCircle, Wellpack a su renforcer sa stratégie de gestion de bases de données ce qui lui a permis d'acquérir un savoir-faire dans ce domaine.





À propos d'eCircle

eCircle est un des leaders européens de l'email marketing. eCircle a une solution logicielle à la pointe de la technologie dédiée à la gestion de campagne d'e-marketing. Depuis 1999, eCircle élabore des solutions d'e-mailing innovantes et efficaces consacrées à la fidélisation client. De nombreux grands comptes et agences, comme la Deutsche Post, Volvo, Thomas Cook, Otto, Courrier International, 24h00.fr, Showroomprivé.com ou encore seloger.com font confiance à l'expertise d'eCircle ainsi qu'en l'implication de ses employés. eCircle compte plus de 300 collaborateurs. Le siège social est à Munich en Allemagne, et la société possède des bureaux à Paris, Londres, Milan, Madrid et Utrecht.

www.ecircle.com

Contacts presse eCircle

Bureau de presse Idenium

Enguerran Cottarel

Tél. 01 56 21 19 93

enguerran@idenium.com

eCircle

Rebecca Mendez

Responsable Marketing France

eCircle SARL

10, rue du Fg Poissonnière
75010 Paris

T +33 (0)1 53 80 48 00

F +33 (0)1 53 80 48 01

info-fr@ecircle.com

www.ecircle.com

Gérants

Volker Wiewer, Raphaël Savy

N° TVA FR26430047985

RCS Paris B 430 047 985

Commerzbank

Succursale de Paris

23 rue de la paix

75084 PARIS cedex 02

IBAN :

FR7617629000010011927150049

BIC : COBAFRPXXX

