

ETUDE DE CAS

TMG Media Group gagne en performance avec une bonne réactivité de ses bases de données grâce à une stratégie emailing bien pensée



→ « Partant d'un petit site avec 200.000 abonnés en 2007, notre objectif était clairement l'optimisation de notre politique d'acquisition et de ce fait, opter pour un logiciel emailing performant, capable d'accompagner notre croissance, et de suivre de façon efficace le comportement de notre audience, était primordial.»

(Matthew Moore - Directeur Général - TMG Media Group)

 [Logiciel emailing](#)

En bref

Challenges :

- Optimiser la délivrabilité
- Augmenter la performance des newsletters
- Améliorer la gestion des bases de données

Solutions :

- Audit délivrabilité
- Ciblage comportemental et mise en place d'un welcome pack
- Traitement automatique des bounces

Résultats :

- Augmentation des taux d'ouvertures pour les campagnes ciblées
- Optimisation de la politique d'acquisition
- En 2009, doublement de la base de données Modanoo et qualification grâce au process mis en place.

TMG Media Group

Lieu :	France
Secteur:	Edition de sites internet et Newsletters
Sites web :	Planetanoo - Modanoo - Regalonoo
Produits :	Logiciel emailing

TMG Media Group, filiale du Groupe Priceminister, est une société d'édition de sites Internet (voyage, mode, maison) et la régie opt-in partenaires notamment des sites Voyager Moins Cher, Modanoo, Planetanoo.

TMG Media Group édite les sites, Planetanoo, Modanoo et Regalonoo, gère la régie emails de Voyager Moins Cher, A Vendre à Louer et envoie une newsletter hebdomadaire de bons plans par site pour ses abonnés.

→ Un outil pouvant accompagner la croissance de TMG Media Group

Avec une base de données constituée en 2007 de 200 000 abonnés, TMG Media Group, et plus particulièrement Planetanoo, avait jusque-là utilisé un outil de routage dont les capacités techniques n'étaient plus à l'échelle de ses besoins. Du fait de son importante croissance, TMG Media Group avait en effet besoin d'un logiciel d'email marketing pouvant l'accompagner dans sa rapide évolution tout en limitant les interventions manuelles et en garantissant une bonne vitesse d'envoi.

En optant pour eCircle en 2007, TMG Media Group s'est assuré les services d'un outil technologique performant, doublé d'une vraie approche conseil. Par ailleurs, la bonne implantation de l'ESP (Email Service Provider) à l'étranger a également pesé dans la balance.

Matthew Moore, Directeur Général de TMG Media Group, avait bien anticipé le développement important des activités de ses sites puisqu'aujourd'hui, deux autres sites ont été lancés et ses sites comptent aujourd'hui plus de 2 millions d'abonnés, opt-in partenaires y compris.

D'ailleurs, la croissance des activités de TMG Media Group est telle qu'elle devrait continuer à augmenter encore de manière exponentielle, d'ailleurs TMG Media Group compte encore sur sa bonne relation avec eCircle pour continuer à l'épauler dans sa croissance significative en 2010.

→ Audit de délivrabilité et des process pour plus de performance

Après 2 ans d'une utilisation satisfaisante, TMG Media a largement gagné en performance. Le conseil et les solutions pourvus par eCircle et les mises à jour régulières d'eC-messenger, le logiciel emailing utilisé, ont bénéficié à TMG Media Group.

«Grâce aux recommandations apportées, nous avons gagné en performance et confions le routage de notre tout nouveau site Regalonoo à eCircle »

Matthew Moore
Directeur Général - TMG Media Group

Perfectionniste dans sa quête de qualité, Matthew, voulait aller encore plus loin. Alors quand les équipes dédiées d'eCircle lui ont proposé de procéder à une analyse de l'ensemble des process et des pratiques d'envois pour augmenter encore la délivrabilité des emails, il était persuadé que c'était le bon timing et qu'avec l'expertise d'eCircle il y avait des possibilités de les optimiser. Malgré sa bonne connaissance de l'email marketing et des questions de délivrabilité, Matthew a estimé qu'il n'avait ni les ressources internes ni le recul suffisant pour procéder lui-même à cet audit de délivrabilité et des process.

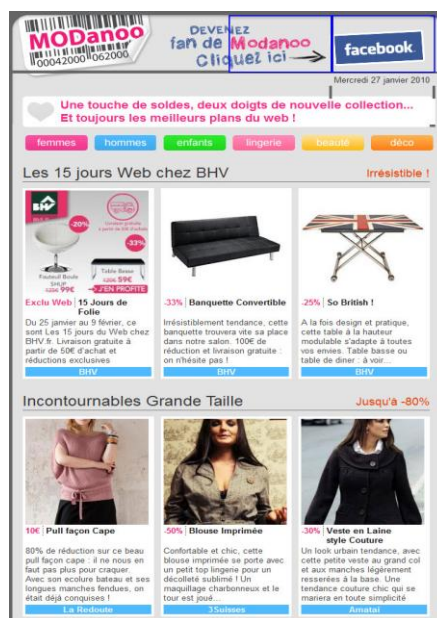
eCircle a donc procédé au diagnostic complet des pratiques et processus emailing des différents sites de TMG Media Group afin d'avoir une photographie à l'instant T des activités et de la réactivité des bases de données et tout a été analysé : jour, heure et fréquence d'envoi, réactivité de la base, traitement des bounces (rejets), intégration des nouveaux abonnés, impact des envois opt-in partenaires sur la réputation, segmentation, mais aussi le contenu et le code html.

➔ Maîtrise de la pression marketing et ciblage

Une fois cet état des lieux terminé, TMG Media Group et eCircle ont convenu ensemble d'une feuille de route pour échelonner la mise en œuvre des recommandations. Pour commencer, eCircle a mis en place une nouvelle plateforme de routage destinée exclusivement à l'envoi des newsletters et une autre prévue pour les envois partenaires. En différenciant les bases partenaires, des bases en propre, cette mesure permet de réguler la pression marketing, mais aussi d'améliorer la délivrabilité sur les bases partenaires. Toujours dans une optique de délivrabilité optimale, TMG Media Group avait souscrit aux services de délivrabilité par Return Path. Néanmoins la plupart du temps, le split par FAI d'eC-messenger suffit à analyser les résultats des envois. L'équipe dédiée de Project Management d'eCircle a implémenté des règles de gestion automatique des rejets en fonction du type de bounces (hard ou soft) afin d'améliorer les résultats des différentes bases de données et d'avoir une bonne hygiène de base pour une meilleure délivrabilité.



Newsletter hebdomadaire Regaloono



Newsletter hebdomadaire Modanoo

➔ Meilleure performance pour les emails de TMG Media Group : grâce aux process mis en place, la base de données a été qualifiée.

Afin de mieux maîtriser la pression marketing, la fréquence d'envoi et le ciblage des envois ont été affinés en fonction de l'audience. eCircle a proposé à Matthew de mettre en place une solution ad hoc de ciblage comportemental, comme par exemple la création de campagnes publicitaires selon les différentes catégories visées (auto, voyage, famille/enfants, assurance/finance) ou encore en fonction de l'ouverture ou non des emails précédents.

En plus de la segmentation par centre d'intérêts, un segment permettant la réactivation d'adresses dormantes ou peu actives a été proposé.

➔ Conclusion

Depuis la mise en pratique de ces premières recommandations, les campagnes emails de TMG Media Group ont encore gagné en performance. Par sa capacité d'écoute et son expérience de l'emailing, eCircle a su adapter en permanence ses solutions et le niveau de son conseil de façon à être toujours en parfaite adéquation avec la problématique de son client. En effet, ce dernier dont l'activité ne cesse de progresser avec des volumes de routage en constante augmentation a un vrai besoin de conseils réactifs et adaptés.

Cette collaboration est d'ailleurs féconde puisqu'après avoir démarré avec Planetanoo, elle s'ouvre aujourd'hui à plusieurs plateformes pour différents sites de TMG Media Group et à un volume d'envoi en constante progression. ■



➔ www.ecircle.com ➔ info-fr@ecircle.com ➔ +33 (0)1 53 80 48 00

France :
eCircle SARL
10, rue du Fg Poissonnière
75010 Paris

Allemagne :
eCircle AG
Nymphenburger Str. 86
80636 München

Grande Bretagne :
eCircle Ltd.
5-9 Hatton Wall
London EC1N 8HX

Italie :
eCircle S.r.l.
Via San Gregorio, 40
20124 Milano

➔ **A propos d'eCircle :** eCircle est un des leaders européens du marketing direct online. eCircle 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 UFC-Que Choisir, Courrier International, Tourisme Irlandais, Unilever, Otto, Volvo, Samsung ou encore seloger.com font confiance à l'expertise d'eCircle ainsi qu'en l'implication de ses employés. eCircle compte plus de 200 collaborateurs. Le siège social est à Munich en Allemagne, et la société possède des bureaux à Paris, Londres et Milan. En 2009, eCircle UK a gagné le „Revolution Innovation Award“ www.ecircle.com.
