

Mots clés : MARKETING DIRECT / CRM / E-MAILING

■ Contacts Agence C3M
Michelle Amiard - michelle@agence-C3m.com
Isabelle Ronvaux - isabelle@agence-c3m.com
Tél. : + 33 (0)1 47 34 01 15

■ Contact MailPerformance
Stéphane Zittoun, PDG
Tél. : +33 (0)5 57 92 41 21
sz@mailperformance.com

MailPerformance aide Cdiscount à distribuer ses millions d'e-mails

Client historique de MailPerformance, le site de vente en ligne Cdiscount se sert de cette solution d'e-mail marketing pour optimiser ses envois de newsletters, améliorer son retour sur investissement, évaluer la satisfaction de ses clients, mais aussi explorer de nouvelles pistes de développement en matière de communication, notamment dans le multicanal.

Qui ne reçoit pas chaque jour les courriers électroniques de Cdiscount, débordant d'offres plus alléchantes les unes que les autres ? Ce que l'on sait moins, c'est que l'intégralité de ces envois est gérée par MailPerformance, un outil d'e-mail marketing depuis 2001. « *En 2003, nous envoyions un million de courriers électroniques quotidiens, sans profilage particulier* », se souvient Antoine Lamarche, responsable marketing et communication chez Cdiscount. Au fil des mois, en parfaite synergie avec son prestataire, le célèbre spécialiste de la vente sur Internet a créé de nouvelles newsletters, dont le design est effectué en interne, tandis que les envois sont gérés par MailPerformance. Pour des raisons de coût, il est difficile de les envoyer sur l'intégralité de la base. « *Nous avons donc profité de notre mise en conformité avec la LCEN pour réfléchir à la meilleure démarche à entreprendre* », explique Antoine Lamarche.

Des newsletters mieux ciblées et plus rentables

Cdiscount se tourne encore une fois vers MailPerformance. C'est ainsi que le e-commerçant décide de revoir son centre de contact afin de lui intégrer de nouvelles rubriques permettant, par exemple, aux destinataires de s'abonner et de se désabonner à volonté de ses newsletters, éventuellement pour une période temporaire. « *Cette solution nous est apparue la plus simple à mettre en œuvre et répond le mieux aux retours que nous avons pu avoir de la part de nos clients* », estime Antoine Lamarche.

Ce sont également les échanges entre Cdiscount et MailPerformance qui ont permis au professionnel de la vente en ligne d'expérimenter l'envoi d'informations par SMS. « *Nous cherchions un moyen original pour lancer des offres spécifiques ou réactiver d'anciens clients* », se souvient Antoine Lamarche. Si le module d'envoi de SMS était au départ séparé, il a depuis été intégré à la version 5 de MailPerformance. Les premiers essais ont été concluants,

même si Antoine Lamarche reste prudent sur ce média : « *Les SMS ne se justifient que dans les cas d'opérations ponctuelles ultraciblées et rentabilisées par des taux de retours importants* », souligne-t-il.

MailPerformance au service de la satisfaction du client

Afin de mesurer la satisfaction de ses clients face à ses services et à ses envois de courriers électroniques, Cdiscount a également mis en place, sur conseil de MailPerformance, un système d'enquêtes de satisfaction trimestrielles. Très facile à mettre en place, la première a largement dépassé les attentes : « *En 1 heure, nous avons eu un taux de retour de 50 %* », se souvient Sylvie Brudey, responsable de production MailPerformance. « *Les clients sont friands de telles enquêtes, parce qu'ils ont le sentiment de participer à l'aventure. En outre, elles nous permettent d'éviter les biais des forums de discussion, sur lesquels on ne rencontre que les mécontents* », explique Antoine Lamarche. Devant les excellents résultats de ses enquêtes, Cdiscount a décidé d'envoyer un questionnaire de satisfaction à tout client ayant contacté son service clientèle, mais aussi d'en mettre d'autres en place ponctuellement, en fonction des besoins du moment (nouveaux services, amélioration du site, perception de certains services, etc.). Autant d'opérations qui ont contribué à améliorer sensiblement la perception du e-commerçant par ses clients mais aussi sa rentabilité, grâce à des opérations plus nombreuses mais mieux ciblées et donc plus efficaces.

À propos de Cdiscount. Créé en région bordelaise en 1998 sous l'impulsion de Christophe, Hervé et Nicolas Charle, Cdiscount vise à permettre aux internautes de faire leurs achats en ligne à prix discount. Initialement positionné sur le marché de la musique en ligne, le site s'est rapidement étoffé pour couvrir aujourd'hui 18 domaines d'activité, de la vidéo au vin en passant par le prêt-à-porter, l'informatique et l'électroménager. Fort du succès de l'enseigne, le groupe Casino entre à hauteur de 60 % dans le capital de la société en février 2000. Aujourd'hui, Cdiscount est un des principaux sites marchands européens, avec 700 salariés, plus de 100 000 références, 65 000 m² de stocks, 450 000 paquets expédiés mensuellement et plus de 2,5 millions de clients actifs.

À propos de MailPerformance. Avec plus d'1,6 milliard de courriers électroniques envoyés en 2005, MailPerformance est l'un des principaux acteurs du marché de l'e-messaging en France. MailPerformance gère les campagnes d'e-mail marketing et de SMS de clients prestigieux, aussi bien sur l'Hexagone que, parfois, dans le monde entier : Cdiscount, Radiospares, MailEva, JPG, ChateauOnline, Banque Casino, Cultura, Maison de la France, Camif, Groupe Cofinoga, E. Leclerc, Nostalgie... MailPerformance est l'éditeur de trois outils : MailPerformance ASP Edition ; MailPerformance Partner Edition, pour les revendeurs ; MPRemote (connecteur entre MailPerformance et un outil de CRM, un PGI ou un site internet). En plus de ses services de routage, MailPerformance étoffe son offre de services autour du marketing direct avec Geckodata. Cet outil, toujours en mode ASP, permet de faire des comptages sur des fichiers d'e-mails mis en location et d'obtenir des devis en ligne. Le siège de MailPerformance est implanté à Pessac (Bordeaux). La société compte 25 personnes, pour 2,4 millions d'euros de chiffre d'affaires. Pour en savoir plus : www.mailperformance.com et www.geckodata.com