



Lancement de l' « European TransPromo Consulting Practice » d'InfoPrint (Service de conseil TransPromo pour l'Europe, le moyen Orient et l'Afrique)

- Et démonstration de la valeur du TransPromo par un pilote réussi mené chez Best Western

InfoPrint Solutions Company

<http://www.infoprintsolutionscompany.com/internet/wwwsites.nsf/vwwebpublished/mainT1_us> , une co-entreprise fondée par Ricoh <<http://www.ricoh.com/>> et IBM <<http://www.ibm.com/us/en/>> , vient de lancer l'European TransPromo Consulting Practice. La valeur du TransPromo est également démontrée par une campagne pour le programme de fidélité des Hôtels Best Western <<http://www.bestwestern.co>> qui a amélioré le taux de réponse de 39 % et généré une augmentation de 30 % des revenus.

Avec le lancement de l'European TransPromo Consulting Practice, InfoPrint renforce la solution TransPromo qui a déjà fait ses preuves. Cette nouvelle équipe conseil aide les directeurs marketing à comprendre comment intégrer les applications TransPromo à d'autres stratégies et programmes marketing ainsi qu'à leurs technologie, systèmes et processus existants. Ces consultants apportent leurs expertises dans les domaines du marketing, des données, de la technologie, des logiciels et du matériel indispensables à la mise en œuvre du TransPromo, permettant aux clients de concrétiser les avantages du TransPromo. Ceci est d'autant plus important que les conditions du marché sont particulièrement difficiles et que la fidélisation du client revêt la plus haute importance.

La récente expérience menée avec Best Western prouve que les directeurs marketing peuvent améliorer de façon significative les résultats et communiquer plus efficacement avec leurs clients en associant des promotions personnalisées, basées sur les données clients, aux documents transactionnels que le client se doit de lire, tels les relevés de compte et les factures. Le TransPromo permet de créer des relations plus étroites et plus profitables avec le client.

En travaillant avec le TransPromo Consulting Practice d'InfoPrint, les hôtels Best Western ont augmenté leurs revenus, en générant des réservations supplémentaires et des séjours plus longs. Lors de ce pilote, 50 000 clients nord-américains détenteurs de la carte de fidélité Best Western Gold Crown Club International ont reçu des relevés de fidélité trimestriels comportant des promotions personnalisées et ciblées. La comparaison a été faite avec un groupe témoin de 50 000 clients ayant reçu un relevé pré-imprimé avec des inserts (encarts) standard.

Le pilote, qui a duré 8 semaines, encourageait les clients à augmenter leur niveau d'adhésion par une plus importante utilisation des hôtels, faisait la promotion de la carte de crédit Best Western récompensant les adhérents et testait le remplacement de l'encart publicitaire d'un partenaire par un message sur le relevé de compte. La campagne marketing principale mettait en avant la promotion saisonnière de Best Western « Plus de bonus, plus vite ». Elle encourageait les clients des hôtels à séjourner durant une période de temps déterminée pour doubler leurs points ou miles.

L'impact a été considérable. Les destinataires de la campagne TransPromo ont été 15% plus nombreux que ceux du groupe témoin à répondre à l'offre « Plus de bonus, plus vite ». Un

tiers (exactement 39 %) de plus que le groupe témoin a ensuite séjourné dans un hôtel Best Western après s'être inscrit pour bénéficier de la promotion et le temps de séjour a été prolongé de 34 %. Le groupe TransPromo a ainsi généré un revenu supérieur de 30 % et une augmentation nette des demandes de cartes de crédit Best Western. Ce programme a aussi prouvé une plus grande efficacité du TransPromo : l'augmentation du retour sur investissement dans le groupe test a été de 278 % comparé au groupe témoin où elle n'a été que de 178 %.

« Nous sommes enchantés des résultats de cet essai et de notre travail avec InfoPrint » indique Tammy Lucas, Directeur des Programmes Marketing chez Best Western International. « Ce pilote souligne véritablement notre engagement constant à récompenser nos clients fidèles ainsi que notre détermination à toujours approfondir notre relation avec eux. Nos relevés de fidélité étaient jusqu'à présent typiquement des relevés de compte et non des vecteurs de réponses mais avec l'aide d'InfoPrint et du CMO Council nous avons identifié d'autres façons de développer notre interaction avec nos clients. »

Best Western et InfoPrint ont identifié 100 000 clients qui se comportaient de façon semblable dans leur relation avec Best Western. 50 000 clients ont été affectés au hasard au groupe test qui a reçu les communications TransPromo, tandis que le groupe témoin a reçu le relevé de compte avec les inserts standards.

« Selon InfoTrends, les consommateurs passent en moyenne entre 2 et 3 minutes à lire les documents transactionnels. Le TransPromo tire profit de l'attention des clients pour communiquer des messages pertinents et personnalisés » déclare Madame Allen Thrasher, Consultant Marketing chez InfoPrint Solutions.

Et de poursuivre : « le succès d'un tel pilote, durant l'une des crises économiques les plus dures depuis de nombreuses années, et les avantages du TransPromo sont des plus clairs pour tout directeur marketing cherchant à générer valeur et revenus des communications client existantes. Ce pilote de première importance a non seulement démontré les économies réalisées en remplaçant les inserts publicitaires –et dans ce cas, au moins trois par relevé– par des messages promotionnels sur le relevé mais également véhiculé un message écologique fort. »

InfoPrint a apporté son expertise en termes de stratégie marketing, d'image de marque, de design, d'analyses de données et de mesures de campagne pour construire un programme pilote qui, tout à la fois et en même temps, répondait aux objectifs commerciaux du client et fournissait un test grandeur nature du TransPromo. Pour cette expérience, InfoPrint a utilisé le logiciel d'un de ses meilleurs partenaires, pour intégrer les promotions avec les données et créer des relevés personnalisés. Ceux-ci ont été imprimés sur l'InfoPrint 5000 couleur, tout particulièrement destinée au TransPromo.

« InfoPrint Solutions s'engage à fournir des solutions TransPromo complètes et innovantes à ses clients » indique Benoît Chatelard, Vice Président Senior et Directeur Général EMEA. « Les directeurs marketing ont besoin d'aide pour faire face à des budgets, des ressources et des résultats en baisse. Avec notre TransPromo Consulting Practice, nous apportons notre expertise, nos conseils et notre savoir-faire technologique, afin d'aider les directeurs marketing à innover dans leur relation clients et générer des résultats significatifs et de l'efficacité, particulièrement appropriés dans la situation économique actuelle. »

Best Western International (www.bestwestern.com <<http://www.bestwestern.com>>) Best Western International est la plus importante chaîne hôtelière mondiale. Elle fournit le marketing, les réservations et le support opérationnel à plus de 4 000 hôtels affiliés, gérés par des propriétaires indépendants, dans 80 pays et territoires à travers le monde. Industrie pionnière depuis 1946, Best Western est devenue une icône qui héberge 400 000 clients chaque nuit dans le monde. Best

Western tire la diversité de son portefeuille immobilier d'un modèle commercial conçu pour donner aux propriétaires un maximum de flexibilité pour leur permettre de faire face aux besoins spécifiques du marché. Tout aussi engagée auprès du voyageur professionnel que du vacancier, Best Western s'est récemment lancée dans une mission de cinq ans visant à conduire l'industrie hôtelière sur le chemin d'une relation client soignée. Depuis 2004, Best Western est la chaîne hôtelière officielle de NASCAR. Pour plus d'informations, ou faire une réservation, rendez-vous sur le site : www.bestwestern.com <<http://www.bestwestern.com>>

InfoPrint Solutions Company (www.infoprintsolutions.com/fr <<http://www.infoprintsolutions.com/fr>>) InfoPrint Solutions Company, co-entreprise fondée en 2007 par IBM et Ricoh, associe la puissance d'une des entreprises de TI les plus respectées au monde à la compétence commerciale d'un fournisseur d'équipements bureautiques de premier plan. Elle offre des solutions d'impression, éprouvées et fiables qui améliorent la communication marketing et transforment l'activité commerciale.

Les offres d'InfoPrint Solutions comprennent le TransPromo et la gestion marketing multi-canal au moyen des courriels, du publipostage et des SMS. Le cabinet conseil et les professionnels du service d'InfoPrint travaillent avec les clients à l'optimisation de la gestion de leurs impressions et ainsi, à l'amélioration de leurs profits et de leur ROI.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur <http://www.infoprint.com/fr>