

Cachan, le 10 février 2010

### Objectifs 2009 dépassés

## **Neolane confirme sa place d'acteur de référence en Europe et aux Etats-Unis sur les technologies marketing client**

**L'année 2009 a été un franc succès pour Neolane, dont la croissance a été portée par un fort développement à l'international (Etats-Unis, UK, Pays Nordiques) et par l'adéquation entre les innovations apportées par l'éditeur et les nouveaux enjeux du marketing : cross-canal, personnalisation interactive, gestion des messages transactionnels et intégration du Web dans les stratégies de marketing direct.**

Pour la cinquième année consécutive, Neolane, éditeur français de logiciels dédiés au marketing et à la communication client, a réalisé une année bénéficiaire. Son activité a continué de se développer à un rythme très soutenu malgré le ralentissement économique : la croissance de son chiffre d'affaires atteint 30% en 2009 par rapport à l'année précédente, soit en moyenne +80% par an depuis 5 ans.

#### **Une société innovante française qui conforte sa stature internationale**

En 2009, Neolane a conforté sa position d'éditeur de référence sur les différents territoires où il est implanté : la France, le Royaume-Uni, les Pays Nordiques et les Etats-Unis. L'éditeur a ainsi vu son portefeuille clients augmenter de 24%, pour atteindre un total de plus de 200 références au niveau mondial. Parmi les 30 nouvelles entreprises de renom à travers le monde qui ont opté en 2009 pour la technologie marketing Neolane, se trouvent Groupama, Acadomia, M6Web, Mediatis, Thalys, AXA Investment Managers, 3 Suisses, Stadium, PizzaHut, WonderBox, Hilton Hotels, Sony Music, Allianz UK, ou encore Boston Apparel Group.

En Europe, les projets signés ont principalement porté sur la mise en œuvre de stratégies marketing cross-canal, l'intégration entre les contacts marketing entrants (Web) et sortants (courrier, email, mobile), la combinaison entre des messages marketing et transactionnels, et le renforcement de l'interactivité avec le client sur tous les canaux de contact. Aux Etats-Unis, de nombreuses entreprises ont choisi la solution Neolane pour optimiser leur gestion des prospects (lead management en B2B) et leurs stratégies cross-canal (B2C), mais également pour proposer d'opérer des campagnes marketing sous la forme de service (MSP - Marketing Service Provider).

*« Au cours des années passées, divers facteurs convergents ont modifié en profondeur le métier du marketing qui est aujourd'hui gouverné par des critères de rentabilité et de résultats dans un contexte de perpétuel resserrement des budgets. Malgré un environnement économique de plus en plus concurrentiel, Neolane a continué à gagner des parts de marché. Il s'est aussi imposé comme un partenaire de confiance auprès d'un grand nombre d'entreprises en leur apportant les innovations technologiques nécessaires pour relever leurs nouveaux enjeux marketing »,* explique Stéphane Dehoche, Président du directoire de Neolane.

#### **Un acteur reconnu par les plus grands cabinets d'analystes**

Plébiscitée par les plus grands groupes à travers le monde, la technologie marketing de Neolane a également été distinguée par les cabinets d'analystes les plus influents.

Ainsi, Forrester a classé Neolane parmi les "Strong Performer" dans le "Forrester Wave™: Cross-Channel Campaign Management, Q4 2009" : l'éditeur français arrive en tête sur l'aspect « facilité d'utilisation du produit » et second au niveau de « la satisfaction client ».

Gartner Group a, quant à lui, positionné Neolane parmi les "Niche Players" du "Magic Quadrant for CRM Multichannel Campaign Management" de 2009.

#### **Un éditeur à la pointe de l'innovation technologique au service du marketing**

En permanence, Neolane enrichit sa plate-forme marketing afin d'offrir aux directions marketing les solutions les plus adaptées pour analyser, planifier, développer, exécuter et mesurer les actions menées sur l'ensemble des canaux - courrier, téléphone, email, Internet et terminaux mobiles. La version 5.1 a été lancée au printemps dernier et intègre de nouvelles fonctionnalités innovantes, en particulier destinées à personnaliser chaque interaction avec des consommateurs toujours plus exigeants sur la pertinence et le volume des messages reçus.

Partie intégrante de Neolane v5.1, la nouvelle application *Neolane Interaction*, permet en effet de personnaliser le dialogue avec le client en temps réel et de manière coordonnée sur l'ensemble des canaux entrants (dont le Web) et sortants. Grâce à un nouveau moteur de recommandation d'offres fonctionnant en cross-canal, cette application permet de proposer à chaque consommateur, l'offre ou le message le plus adapté à son profil et à ses besoins quel que soit le canal utilisé pour dialoguer avec l'entreprise.

En 2009, Neolane a également ajouté deux options à l'application *Neolane Campaign* :

- *Campaign Optimization* pour gérer de façon optimale les volumes de communication par client et par canal sans tomber dans l'écueil de la sur-sollicitation des cibles et des collisions de campagnes.
- *Distributed Marketing*, spécialement conçue pour les entreprises à réseaux (magasins, agences, concessions), pour gérer trois types d'actions : des actions 100% nationales, des actions 100% locales et des actions combinant des informations des deux niveaux.

### **Des perspectives 2010 tirées par les nouvelles tendances 2.0**

Fort de cette dynamique de développement et de sa capacité d'innovation technologique, Neolane entend ouvrir de nouveaux champs d'applications pour ses offres. L'éditeur français travaille notamment à améliorer l'efficacité des dialogues entreprise-consommateurs, et à intégrer de nouveaux canaux clients toujours plus interactifs, comme les réseaux sociaux et les agents virtuels.

Il prévoit aussi de consolider sa place sur le marché américain des technologies marketing en développant de nouveaux partenariats avec la perspective de doubler le nombre de clients et de collaborateurs outre-atlantique.

*« Quand nous avons créé Neolane, nous avons pris l'engagement de développer en interne notre plate-forme technologique et de la compléter avec des solutions applicatives qui répondent aux besoins émergents de la profession marketing. Notre mission est restée la même. Le fait d'être une société innovante indépendante, reposant sur une solide structure financière, nous assure le soutien de nos clients et partenaires ainsi que des leaders d'opinion sur le marché du marketing quant à nos choix stratégiques de développement », poursuit Stéphane Dehoche.*

#### **À propos de [Neolane](#)**

Neolane est un éditeur de logiciels qui répond aux enjeux stratégiques des directions marketing et communication grâce à la seule plate-forme marketing intégrée permettant l'orchestration, la personnalisation, l'automatisation, l'exécution et la mesure de toutes les communications sur l'ensemble des canaux traditionnels et mobiles.

La solution Neolane, unifie les fonctionnalités requises par les directions stratégiques et opérationnelles : gestion des informations client, acquisition et conversion des prospects, exécution de campagnes marketing multicanal, automatisation des messages de gestion, moteur de personnalisation des contenus et des offres, fonctions analytiques et de reporting. Une gestion centralisée des plans, budgets et ressources marketing orchestre et optimise l'ensemble des processus métier.

Plus de 200 sociétés grands comptes et PME leaders de leurs marchés en France et à l'international telles que Accor, Alcatel-Lucent, Sephora, Scandinavian Airlines, Canon, RueDuCommerce, Voyages-sncf.com, Meetic, Axa Banque, Dexia, Orange, EMI Music, Ouest-France, Fnac, Nouvelles Frontières (TUI), Nestlé / Nespresso, CanalCE, Société Générale, Packard Bell, Skyrock, font confiance à Neolane pour accroître leur productivité et identifier de nouvelles sources de croissance grâce à un marketing innovant, réellement multicanal et personnalisé.

#### **Contacts presse :**

H&B Communication  
Neolane

Emily Bass – Marion Molina - Tel 01 58 18 32 59  
François Laxalt - Tel 01 41 98 35 39

- e.bass@hbcommunication.fr  
- francois.laxalt@neolane.com