

PhotoBox mise sur des campagnes relationnelles innovantes et dope sa croissance en Europe avec Neolane

PhotoBox, le leader européen du tirage, partage et stockage de photos en ligne s'appuie sur la plate-forme de Neolane pour définir et gérer ses programmes de marketing relationnel sur 15 pays européens.

PhotoBox est le leader européen du tirage, partage et stockage de photos en ligne avec près de 8 millions de membres dans 15 pays. Premier site de développement numérique en France avec près de 1 million de visiteurs unique par mois, il a réalisé 60 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2009 et affiche une croissance de plus de 30% par an.

PhotoBox poursuit une stratégie de développement à l'échelle européenne en tenant compte des différences de maturité des différents pays et en constituant une base marketing unifiée. Aussi, la société développe une stratégie de relation client forte grâce à des campagnes marketing, visant rentabilité et croissance, qui mettent le prospect et le client au centre des préoccupations.

Avec la plate-forme Neolane, depuis 2007, PhotoBox :

- ✓ • mutualise, cible et personnalise l'ensemble des programmes relationnels,
- ✓ • gagne en efficacité commerciale grâce à la personnalisation de chaque message,
- ✓ • gagne en productivité grâce à l'automatisation des campagnes marketing,
- ✓ • partage simplement les meilleures pratiques entre les 15 pays et compare les performances des campagnes,
- ✓ • rend autonomes et encore plus créatives les équipes en leur permettant de passer immédiatement de l'idée à l'action marketing,
- ✓ • augmente le nombre de campagnes à effectif constant

« Neolane contribue au succès de la société, c'est un levier indispensable dans notre stratégie de développement en Europe. Avec la plate-forme marketing, nous avons multiplié le lancement de campagnes innovantes et amélioré très significativement nos taux de conversion et nos taux de satisfaction », se félicite François Le Lay, Business Intelligence Manager de PhotoBox.

Grâce à Neolane, PhotoBox crée des campagnes innovantes d'acquisition, fidélisation et de rétention.

En termes d'acquisition et de fidélisation, la société met en place un parcours automatisé et 100% personnalisé afin de transformer les inscrits sur le site en acheteurs. Ce parcours débute par l'envoi d'une offre de bienvenue ciblée et personnalisée (profil, langue, offre, message), avec plusieurs relances planifiées le premier mois. Grâce à ce parcours, le nombre de clients profitant de l'offre de bienvenue augmente de 16% avec un taux de satisfaction des acheteurs qui atteint 94%.

PhotoBox automatise également des scénarios de rétention, destinés aux clients qui créent des Livres Photos sans les acheter ou même qui font des abandons de paniers. Ces scénarios sont basés sur des emails automatisés de rappel, très personnalisés, qui mettent en avant le service client et qui facilitent l'achat. Les résultats sont excellents : le taux d'ouverture est 2 à 3 fois plus élevé et le taux de réactivité augmente de 50%.

De plus, PhotoBox utilise le mode mid-sourcing® de Neolane, alternative aux modes licence (insourcing) et hébergement (outsourcing). Il permet l'externalisation auprès de Neolane des parties les plus contraignantes techniquement comme l'exécution des envois d'email, la gestion de la délivrabilité, le tracking des campagnes, tout en conservant le contrôle sur les domaines métier à forte valeur ajoutée tels que la base de données ou la conception de campagnes. La société pourra suivre et accroître sa réputation marketing, et ainsi augmenter les taux d'aboutissement des emails et donc les taux d'achat et le chiffre d'affaires.

« Notre choix de Neolane répondait à une analyse de notre situation passée. En effet, auparavant, quand chaque entité gérait sa propre base de données sous des modèles différents, nos bases de données marketing et Web étaient désynchronisées. De ce fait, la gestion des abonnements, notamment les opt-outs, n'était pas fiable. De plus, chaque entité travaillait avec des prestataires différents ; cela ne permettait pas de déployer notre vision stratégique », ajoute François Le Lay. *« Neolane répondait alors parfaitement à nos objectifs qui étaient d'avoir plus de cohérence et plus de fonctionnalités dans nos campagnes tout en limitant les coûts ».*

Aujourd'hui, les projets d'extension ne manquent pas puisque PhotoBox souhaite :

- ✓ • intégrer à l'outil de nouveaux pays dans lesquels la société va s'implanter,
- ✓ • intégrer le canal SMS à sa stratégie marketing pour aller vers de véritables campagnes cross-canal,
- ✓ • adopter la gestion automatisée des messages de services : par exemple, le client recevra des alertes lorsqu'un produit est en cours de production ou bien des notifications quant à sa livraison,
- ✓ • développer des campagnes marketing en service bureau auprès des filiales et des partenaires.

À propos de Neolane <<http://www.neolane.com/france/>>

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 <<http://www.neolane.com/france/solutions-campagnes-marketing-direct-multicanal.htm>>, 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 <<http://www.neolane.com/france/clients-references-clients.htm>> 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 (TU), Nestlé / Nespresso, CanalCE, Société Générale, 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.

À propos de PhotoBox

PhotoBox est une marque du groupe Photoways. Présent dans 15 pays, le groupe Photoways est pionnier et leader du marché européen du tirage en ligne. Il propose un service Internet complet offrant tirage, stockage et partage de photos numériques ainsi que de très nombreux produits innovants à base de photos (livres photos, calendriers, posters etc.). La société opère sous les marques PhotoBox et Photoways. Photoways a fusionné avec son homologue anglais PhotoBox en avril 2006, numéro un britannique de la photo en ligne, devenant ainsi un leader Européen sur ce marché. Il est détenu majoritairement par les fonds de capital-risque Index Ventures, Highland Capital et HarbourVest. Son Président est Stanislas Laurent, ex-Directeur Général d'AOL Europe.