

Intercontinental Hotel Group optimise et pérennise ses programmes relationnels avec le concours de Return Path

Return Path, le leader mondial de la certification des emails et de la gestion de la réputation, annonce avoir été choisi par Intercontinental Hotel Group (IHG), premier groupe hôtelier mondial, pour optimiser ses campagnes internationales d'email marketing.

Le groupe IHG comprend plus de 4480 établissements proposant quelques 658 000 chambres dans une centaine de pays. Le groupe gère sept chaînes, ainsi que le programme de fidélité *Priority Club Rewards*, qui compte plus de 63 millions de membres à travers le monde. Il va donc sans dire que IHG possède un fichier considérable d'adresses email et que le courrier électronique joue un rôle fondamental dans sa stratégie marketing dans la mesure où il permet de fidéliser la clientèle et d'améliorer son taux de satisfaction.

« Les séjours récurrents constituent un indicateur clé que nous suivons avec attention, notamment afin de mesurer la fidélité de nos clients », explique Kevin Hickey, responsable email marketing international d'IHG. « Nos statistiques démontrent que les clients qui reçoivent des emails ciblés suite à leur(s) séjour(s) dans un de nos établissements ont plus de chances de revenir chez nous. Par conséquent, tout message qui ne parvient pas jusqu'à son destinataire représente une opportunité perdue. »

Afin d'optimiser la performance de ses campagnes emailing, IHG a lancé une campagne de type « Test & Learn », destinée à améliorer la qualité du service aux clients et à plus long terme également, la qualité de sa liste d'abonnés (récence des informations collectées, identification des segments les plus réactifs, etc.).

La société souhaitait pouvoir mesurer et suivre des indicateurs tels que les taux de délivrabilité, d'engagement, de conversion, d'efficacité et de désabonnement. Un aspect essentiel de ce projet a ainsi consisté à regrouper tous les programmes emailing sur une seule et même plateforme de routage, offrant dès lors une vue globale de l'ensemble des campagnes.

Une autre priorité d'IHG consistait à protéger **sa marque très en vue contre toute tentative d'usurpation d'identité ou de phishing** susceptible d'entacher sa réputation et de lui causer un quelconque préjudice financier.

L'équipe marketing d'IHG était **convaincue de la nécessité et de l'importance d'investir dans des améliorations en matière de délivrabilité et de sécurité** - deux facteurs clés du succès de ses programmes emailing, en particulier lors de la migration vers la nouvelle plateforme d'envoi. Le groupe hôtelier a ainsi retenu le service [Platinum](#) de Return Path pour assurer la surveillance active de son taux de délivrabilité, la gestion de sa réputation en tant qu'expéditeur auprès des principaux FAI ainsi que la prévisualisation sur divers clients de messagerie et plateformes.

IHG a également souhaité adhérer au **programme de Certification Return Path, qui confère des avantages exclusifs à ses membres qui répondent à des critères d'éligibilité très rigoureux**. Grâce à cette certification, le groupe a nettement amélioré son taux de délivrabilité chez les opérateurs majeurs de messagerie tels que Hotmail, Yahoo!, etc. La certification a également joué un rôle important à l'occasion de la migration vers de nouvelles adresses IP, qui allait de pair avec le changement de plateforme. Certifié Return Path, IHG a en effet pu faire certifier provisoirement ses nouvelles adresses IP pendant la migration, bénéficiant ainsi d'emblée d'un taux de délivrabilité optimal.

La solution Domain Assurance de Return Path permet quant à elle à IHG de conserver une longueur d'avance sur les cybercriminels, en contribuant à bloquer les attaques frauduleuses véhiculées par email avant même que celles-ci ne nuisent à l'enseigne - sous la forme d'un manque à gagner, d'une perte de confiance de la clientèle à l'égard de l'enseigne et d'une augmentation des coûts de maintenance informatique.

Conscient que des attaques de phishing pourraient avoir de lourdes conséquences sur la réputation de sa marque sur le marché, le groupe a participé au programme pilote de Domain Assurance. *« Nous avons le souci de la sécurité des transactions de nos clients sur Internet. Nous ne souhaitons surtout pas qu'ils reçoivent un message malveillant prétendant provenir de notre part. La solution Domain Assurance de Return Path protège la réputation de notre marque contre les tentatives de phishing ou de spoofing. Le manque à gagner qui résulterait d'une réticence de nos clients à répondre à nos emails serait incalculable »*, souligne **Kevin Hickey**.

Grâce à sa collaboration avec Return Path, IHG a pu opérer en toute transparence sa migration de multiples plateformes d'envoi vers un nouvel ensemble de serveurs, sans qu'aucun accroc ne vienne perturber son taux de placement en boîte à lettres. L'accent mis par Return Path sur l'optimisation de la réputation d'IHG en tant qu'expéditeur et de ses pratiques en matière de délivrabilité a permis au groupe hôtelier d'enregistrer une **amélioration spectaculaire de l'engagement de ses abonnés** ainsi qu'une réduction du nombre de plaintes. A partir des données de plaintes émanant des boucles de rétroaction des FAI, les experts en délivrabilité de Return Path et IHG ont pu constater une **baisse de 31,6% des plaintes auprès des FAI en 2011 par rapport à 2010**.

Enfin, en exploitant le service anti-phishing Domain Assurance de Return Path, IHG est désormais en mesure d'identifier les domaines qui sont correctement authentifiés, en vue de se prémunir contre une usurpation de nom de domaine (attaque de *spoofing*).

A propos de Return Path

Return Path facilite le fonctionnement du courrier électronique en attribuant un score et en certifiant des expéditeurs du monde entier. Sa solution experte en matière de délivrabilité, numéro un sur le plan mondial, aide les annonceurs, les éditeurs et autres expéditeurs de courriers électroniques à augmenter leur taux de réponse. Return Path aide également les fournisseurs et les administrateurs de messagerie des FAI et des entreprises à bloquer les courriers indésirables et malveillants par la génération de scores de réputation des IP émettrices en temps quasi réel et grâce à d'autres outils basés sur les données de réputation de Return Path. Ensemble, ces outils et services à forte valeur ajoutée améliorent l'expérience des utilisateurs du courrier électronique en les protégeant des spams, du hameçonnage et d'autres abus. Return Path offre un accès gratuit à Sender Score, la mesure de réputation des expéditeurs compilée via son réseau collaboratif de données de réputation auquel participent de nombreux acteurs de l'écosystème (FAI et opérateurs de messagerie entre autres). Portail de réputation Return Path : www.senderscore.org. Pour plus d'information sur Return Path, rendez-vous à l'adresse www.returnpath.fr.

Découvrez le blog Return Path en français www.returnpath.fr/blog et suivez Return Path sur Twitter [@ReturnPath_FR](https://twitter.com/ReturnPath_FR)

Contacts

AxiCom France

[Elise Koenig](#) – 01 56 02 68 38 | [François Gobillot](#) – 01 56 02 68 20