

Acquia Commons accélère le lancement, Acquia Cloud en assure le fonctionnement

Daimler innove pour collecter des informations précieuses sur les besoins et les désirs d'un de ses plus importants segments de clientèle, les conducteurs de berlines de 20 à 45 ans. Avec peu d'exemples sur lesquels s'appuyer, Daimler a décidé que le meilleur moyen de comprendre son segment cible était un site web communautaire social.

Stars Insight (stars-insight.com) offre des fonctionnalités incitant le segment cible à participer, notamment des questionnaires d'Interview Web Assistée par Ordinateur (IWAO), une messagerie instantanée hébergée, un forum interactif et des concours de créativité. Acquia Commons s'est révélé être une solution parfaite pour ce projet difficile.

Daimler a collaboré avec TNS Infratest, partenaire d'Acquia, pour produire un site web répondant à son niveau d'exigences élevé. Ils ont décidé que Commons leur donnerait une longueur d'avance : avec une telle quantité de fonctionnalités communautaires déjà implémentées à l'origine, il ne restait presque rien à ajouter. Commons a permis à TNS Infratest de développer la mise en page et les fonctionnalités d'un site web complexe malgré des contraintes serrées en termes de temps et de budget. L'entreprise a également choisi d'héberger le site sur Acquia Managed Cloud, un service optimisé pour améliorer la fiabilité et la vitesse innées de Commons.

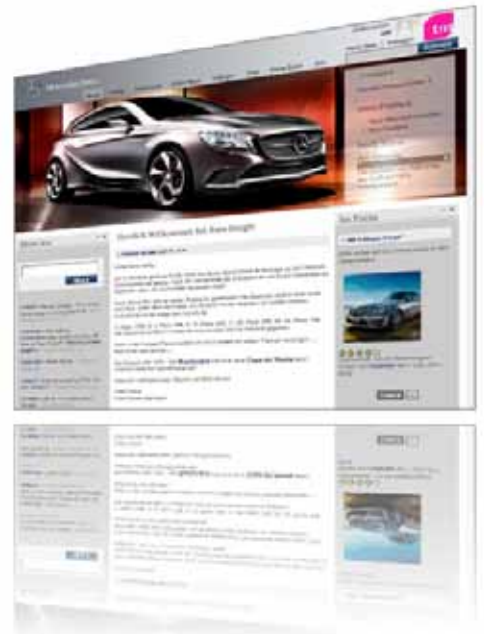
« Commons s'est révélé être une plateforme fiable qui nous a permis de concrétiser nos idées facilement, rapidement et avec une grande souplesse. »

— Ulrich Neiss, Chef de projet principal, Création collective

Ce qu'ils ont fait

Stars Insight fonctionnait à l'origine sur une plateforme Pringo. Mais après un an de problèmes constants de stabilité et d'évolutivité, Daimler et TNS Infratest ont décidé qu'il était temps de passer à Commons.

Le site utilise de façon intensive les fonctionnalités intégrées de Commons, notamment les fonctions sociales comme les relations, les points utilisateurs et les badges. La partie la plus importante de Stars Insight se compose de discussions ; elles ont été améliorées par un système



Le site de Daimler, « Stars Insight », collecte les opinions sur sa populaire marque Mercedes-Benz et permet aux fans de contribuer par leurs idées aux futurs designs.

INFORMATIONS SUR L'ENTREPRISE

- Daimler AG
- stars-insight.com
- Constructeur de véhicules de luxe
- Sur Acquia Cloud depuis 2011

Daimler récolte des informations auprès des jeunes conducteurs à l'aide des fonctionnalités sociales de Commons

ÉTUDE DE CAS

La communauté des passionnés d'automobiles réagit bien à l'initiative du constructeur Mercedes-Benz

d'évaluation et de récompenses. L'architecture de Commons, reposant sur la plateforme open source Drupal, a facilité l'ajout de ces fonctionnalités.

Stars Insight mène 250 sondages par an auprès des membres de sa communauté. Les forums de discussion ont à ce jour généré plus de 7 000 commentaires sur 300 thèmes. Daimler reçoit des indications spécifiques en permettant aux utilisateurs de noter ses campagnes de publicité, ce qui a permis de générer plus de 2 000 évaluations d'utilisateurs. Ces activités fournissent à Daimler un moyen simple et économique d'identifier de nouvelles tendances et d'accéder à une compréhension à long terme de leur segment cible pour leur marque Mercedes-Benz de berlines de luxe.

Les résultats

Les efforts de Daimler ont été récompensés par bien plus que des informations commerciales. En mai 2011, l'entreprise a reçu le prix de « Best Study 2011 » (meilleure étude 2011) de l'Association fédérale allemande des chercheurs en société et marchés (BVM), qui est attribué à l'étude la plus innovante et la plus créative. Elle a également reçu le prix Découverte TNS dans la catégorie Résultats. « Aucun autre outil d'étude de marché n'est capable de fournir des informations consommateur aussi vite que cette communauté en ligne. », indique Kai Blask, Consultant chez TNS Infratest.

Daimler et TNS Infratest ont été transportés par les performances de Commons et l'assistance d'Acquia. « J'ai obtenu des réponses précises à toutes mes questions sur l'hébergement, l'importation et l'exportation des données. », témoigne Ullrich Neiss, Chef de projet principal de la Création collective de l'entreprise pour la gestion sociale en ligne. Commons a accéléré et facilité le décollage de Stars Insight. Grâce à la plateforme Commons, l'entreprise a maintenant à portée de main des outils complets pour l'étude de marché quantitative.

« Je ne peux qu'applaudir le travail formidable accompli par Acquia. », déclare Neiss. « L'hébergement chez Acquia leur permet de nous apporter une assistance immédiate et d'adapter le paramétrage du site grâce à l'administration à distance. Leur personnel d'assistance est incroyable. Acquia est toujours prêt à offrir ses services et nous aide à garder le cap. »

« Acquia Commons offre la souplesse, l'évolutivité et la facilité d'utilisation que cherchait Daimler. Commons a été le point de départ idéal du projet. »

LES CHIFFRES

- 260 000 employés
- 97,8 milliards d'euros de chiffre d'affaire en 2010
- (environ 130 milliards de dollars)
- 494 membres de la communauté
- 2 000 évaluations d'utilisateur générées par an

UNE RÉUSSITE REPOSANT SUR...

- Acquia Commons, Acquia Cloud,
- Acquia Network, Professional Services

DÉCOUVREZ PAR VOUS-MÊME

- Découvrez Acquia Commons à l'adresse acquia.com/social-business-software
- Contactez info@acquia.com
- Ou appelez le +33 (0)1.79.97.25.70

ACQUIATM