



LE DEVENIR DE L'EMAILING

Comment passer les filtres ?

Comment passer à l'e-mailing 2.0 ?



CONTENU DE L'INTERVENTION

- *Contexte de l'emailing en 2011*
 - ✓ Bruno Florence
- *Evolution de l'emailing avec Mammut*
 - ✓ Jonhattan Daluz - Inxmail.fr
- *Comment sommes nous passés à l'emailing 2.0*
 - ✓ Bénédicte Andreu - Viapresse

DU CONSEIL EN EMAIL MARKETING AU CRM MULTICANAL

- *Conseil Emailing*
 - ✓ Diagnostic Emailing
 - ✓ Choix des moyens et outils
 - ✓ Assistance à la réalisation des campagnes
 - ✓ Audit Emailing ("*diagnostic mobile*")
 - ✓ Diagnostic délivrabilité
- *Etudes*
 - ✓ Les outils de gestion de campagne d'Email Marketing
- *Formations : Email-academy.com*





EMAILING

Bilan : 39 ans après le 1^{er} email (Mars 1972)



Usage

Spam

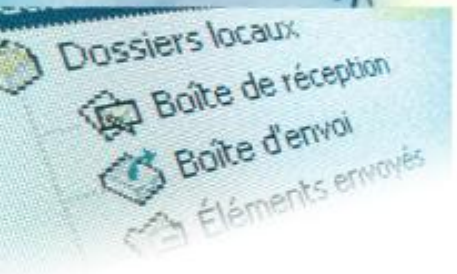
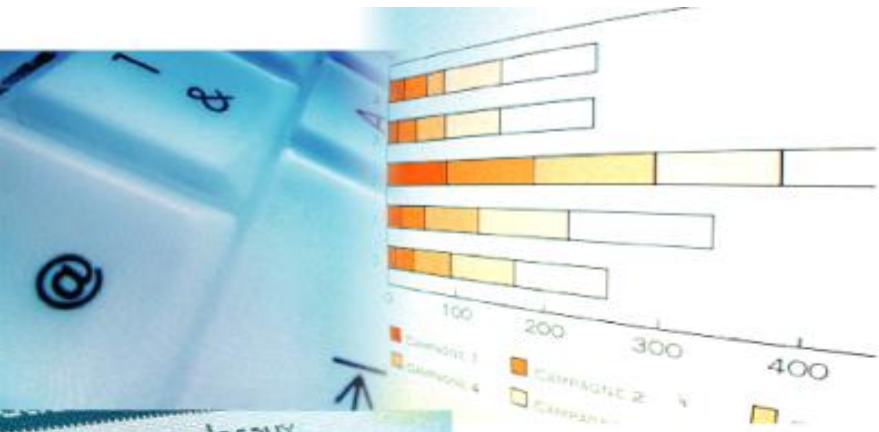
Marketing
direct

Coût au
contact

Délivrabilité

Boites
encombrées

Prospection
décevante



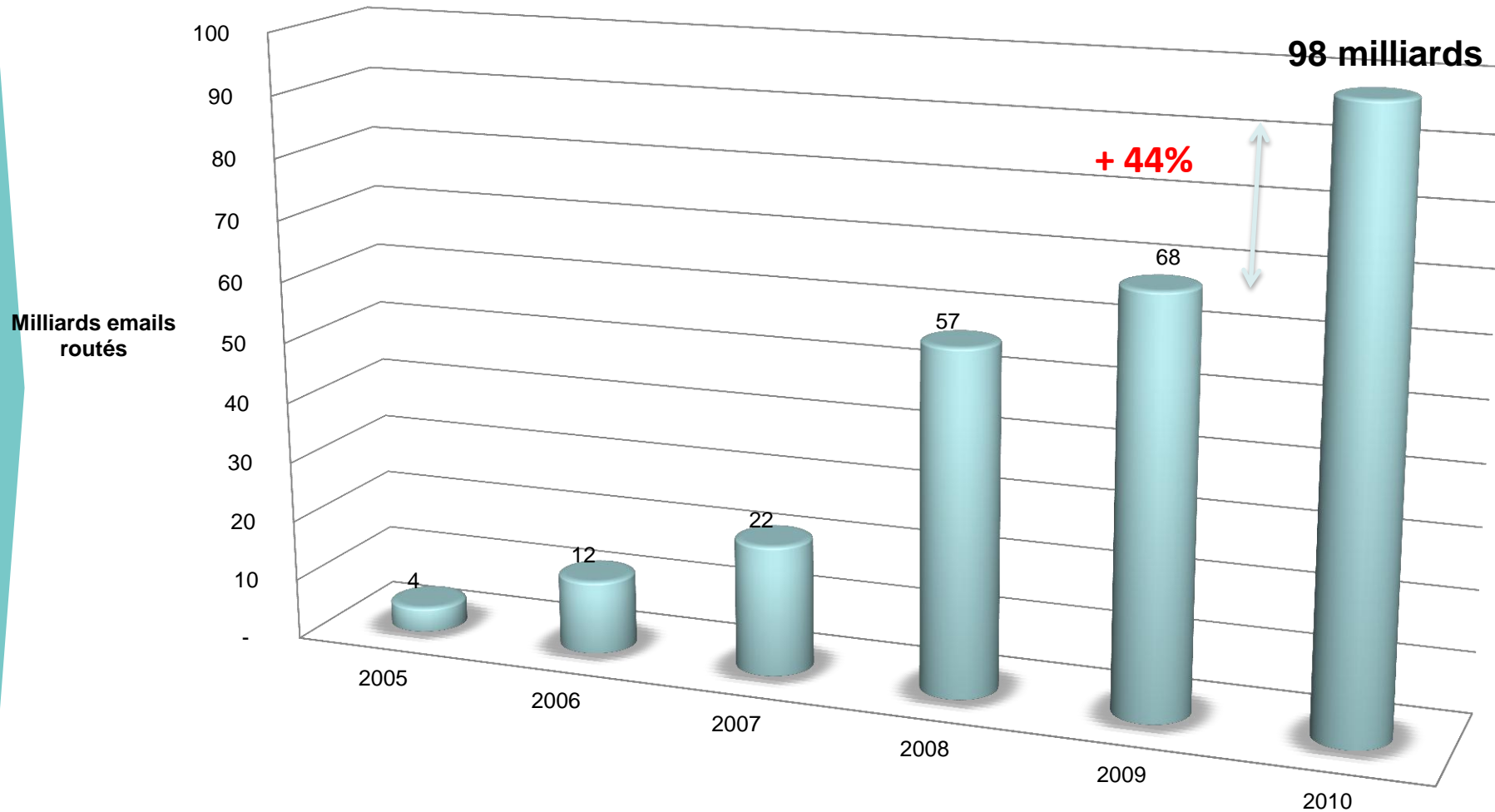
UNE BOITE AUX LETTRES DE L'INTERNAUTE ENCOMBRÉE





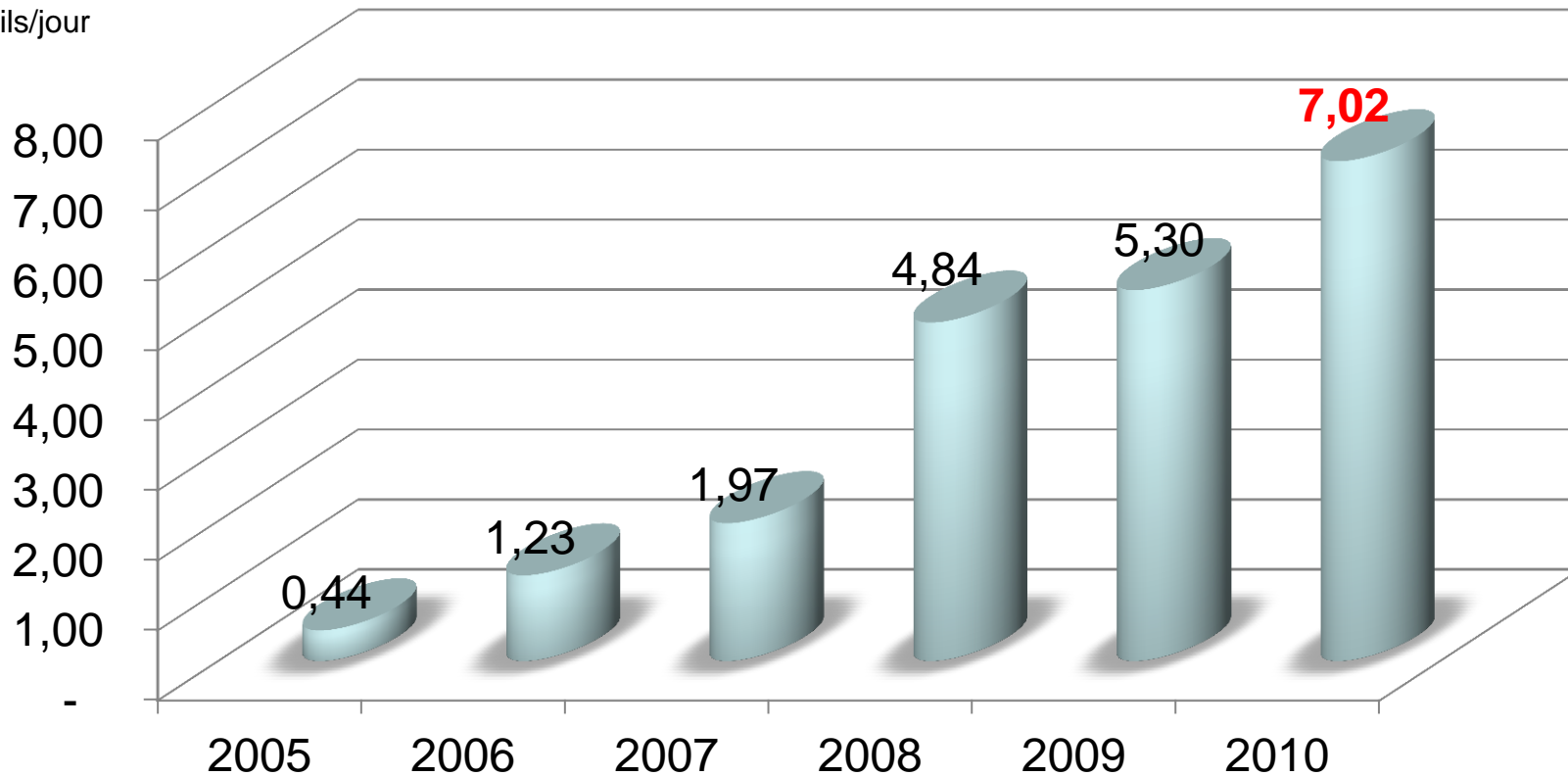


Evolution du volume d'Emails routés en France

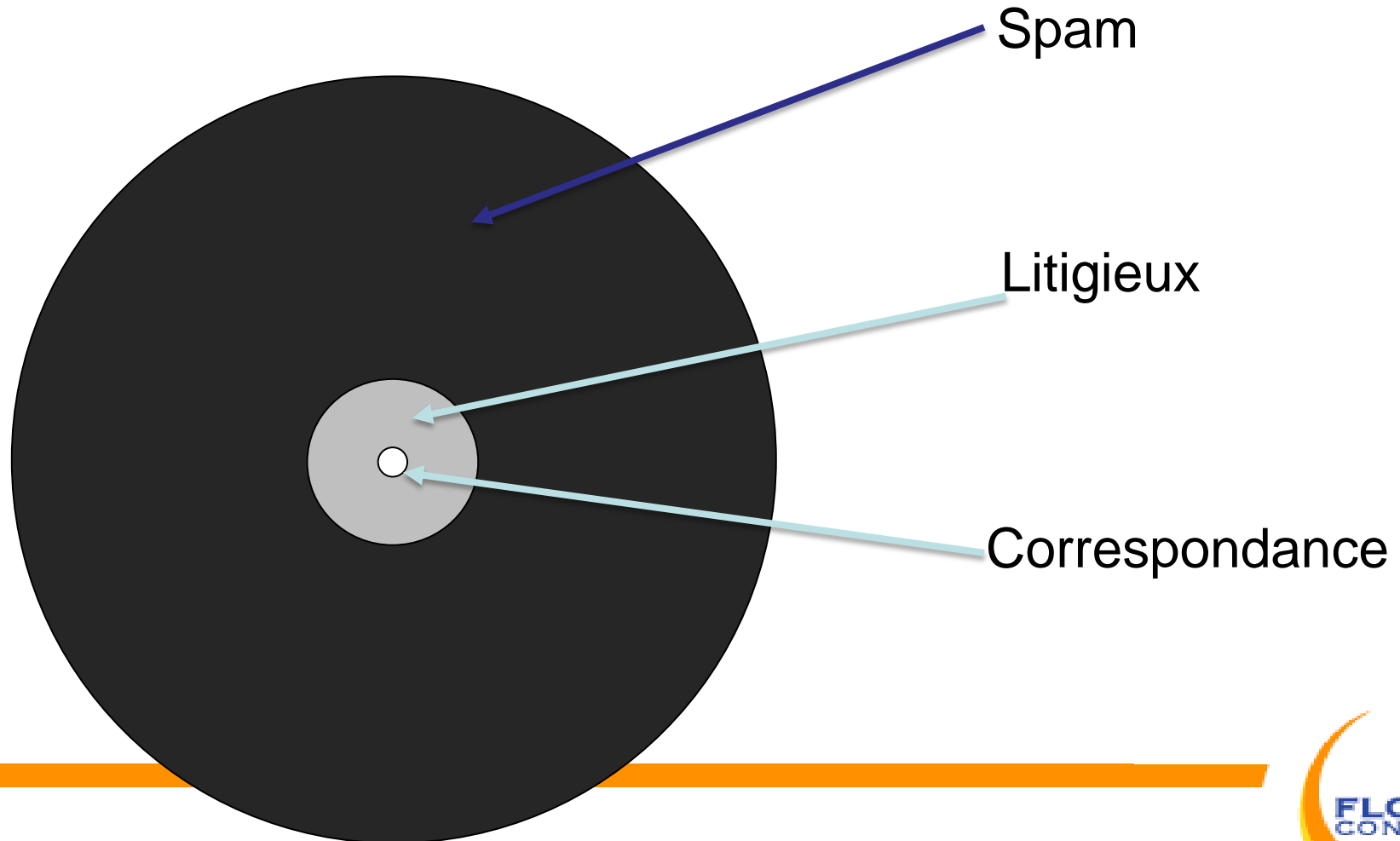


Nombre email/jour et par internaute

Nombre emails/jour

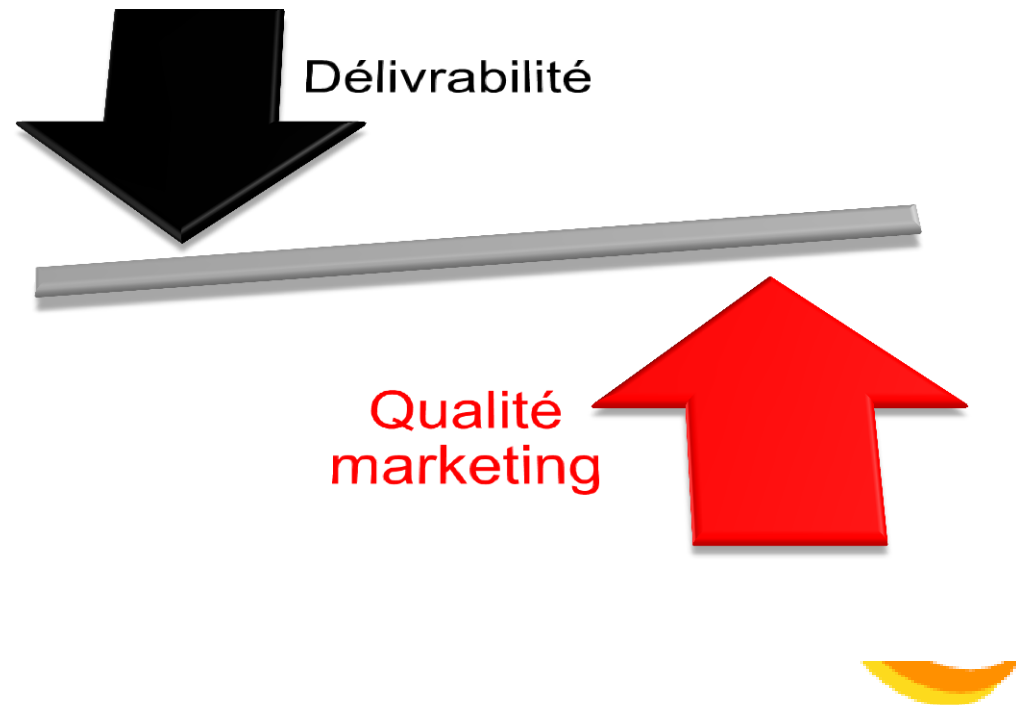


LE SPAM CHEZ UN GESTIONNAIRE DE BOITES AUX LETTRES



LA DÉLIVRABILITÉ IMPACTE LES PRATIQUES MARKETING

- Un phénomène du Spam très important.
 - ✓ *Un enjeu de la délivrabilité conséquent*
 - *Outils*
 - *Bases de données*
 - *Campagnes*
 - *Messages*



e : La Redoute Femme [laredoute@fr.
 : bflorence@florenceconsultant.com
 c :
 bjet : Suite à votre visite...

Date : mar. 30/03/2010 05:12

Nom de votre actrice, redécouvrez 3 suisses avec la newsletter !
Si ce message ne s'affiche pas correctement, veuillez consulter le lien ci-dessous (ce lien)
 Pour être sûr(e) de recevoir tous nos emails, veuillez email@florenceconsultant.com
3 suisses.fr
 Numéro de client : xxxxxxxxxx
 Offre réservée à : Max de vingt caractères
 Femme Homme Enfant Maison High Tech Loisirs Marques Promos

Bruno, si vous ne
 Pour être sûr(e) de recevoir

LA REDOUTE 100%

Mon N° de client : **547222547**

Trouvez plus vite
 vos articles
FEMME

- Catégories**
- > Pull
 - > Gilet
 - > T-shirt, top
 - > Chemise
 - > Robe
 - > Jupe
 - > Pantalon
 - > Pantacourt
 - > Jean



Elle est pas belle

Franchement ! Bruno Florence

...allez-vous rester aux abonnés absents ?

Souhaitez-vous toujours recevoir la newsletter 3 Suisses ?

> OUI
c'est reparti pour un tour !
[Je visite 3suisses.fr](#)

> OUI
mais à une autre adresse email.
[Je modifie mon compte](#)

> NON
je préfère me désabonner.
[Je me désabonne](#)

Nom de vingt caractères, profitez de ce mail pour nous faire signe !
 Juste un petit clic... une réponse via les boutons ci-dessous, histoire de nous rassurer sur votre intérêt pour nos newsletters !
 La meilleure occasion d'y redécouvrir :

- Nos sélections **MODE Homme** tendance,
- Nos **BASICS** indispensables
- Nos **MARQUES** incontournables
- Nos produits **HIGH-TECH**

Et maintenant, souhaitez-vous toujours recevoir nos newsletters ?

> OUI
c'est reparti pour un tour !

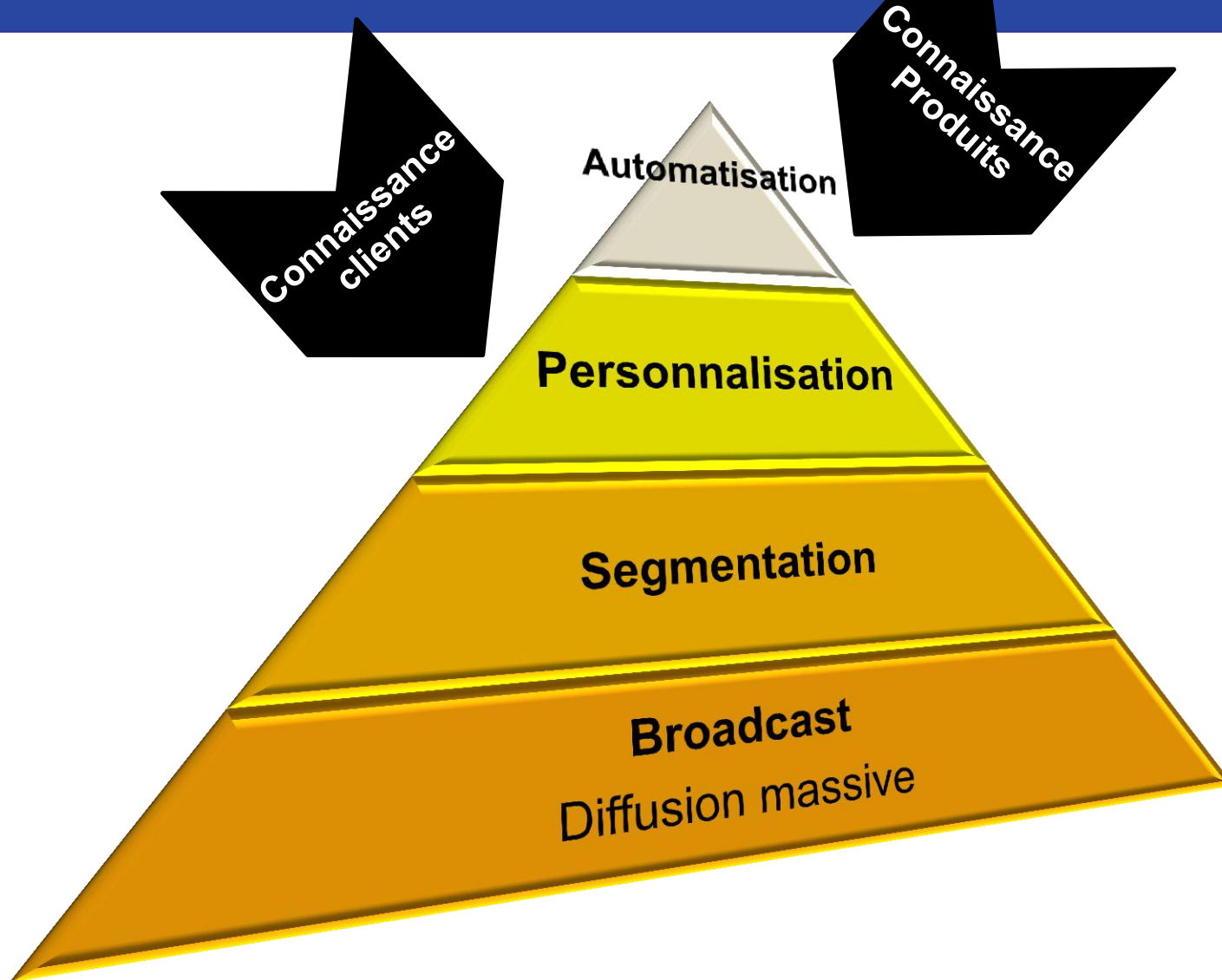
> OUI
mais à une autre adresse email.

> NON
je préfère me désabonner.

[ce lien](#)
 met d'adresses
 nt,
 ements
 chaussures
 nt sur laredoute.fr !
 manteaux, robes, jeans,
 es et **à tous les prix** !
 rnières tendances ou
 on, n'hésitez pas à utiliser
 us trouverez, en un clin d'œil,
 gilet que vous désirez tant.



UNE SOPHISTICATION PLUS IMPORTANTE



**Comment augmenter
mon "CA emailing"
sans augmenter
ma pression
commerciale ?**

**Comment traiter
un contact inactif
après 20
campagnes?**

Comment sommes nous passé à l'E-mailing 2.0 ?



1. A propos de Viapresse
2. Problématiques et Objectifs
3. Life Cycle Management
4. Résultats
5. Perspectives





Viapresse.com
300 000 VU/mois

- N°1 de l'abonnement sur internet
- 300 000 abonnements actifs
- 4000 titres référencés au numéro
- 1000 offres d'abonnement
- 10 M€ de CA
- De multiples canaux de vente

Sites partenaires
marque blanche ou co-branding



BtoB
(CE, grands comptes)
Force de vente off line



Gestion de Sites d'éditeurs en marque blanche

1. A propos de Viapresse
2. Problématiques et Objectifs
3. Life Cycle Management
 1. Résultats
 2. Perspectives



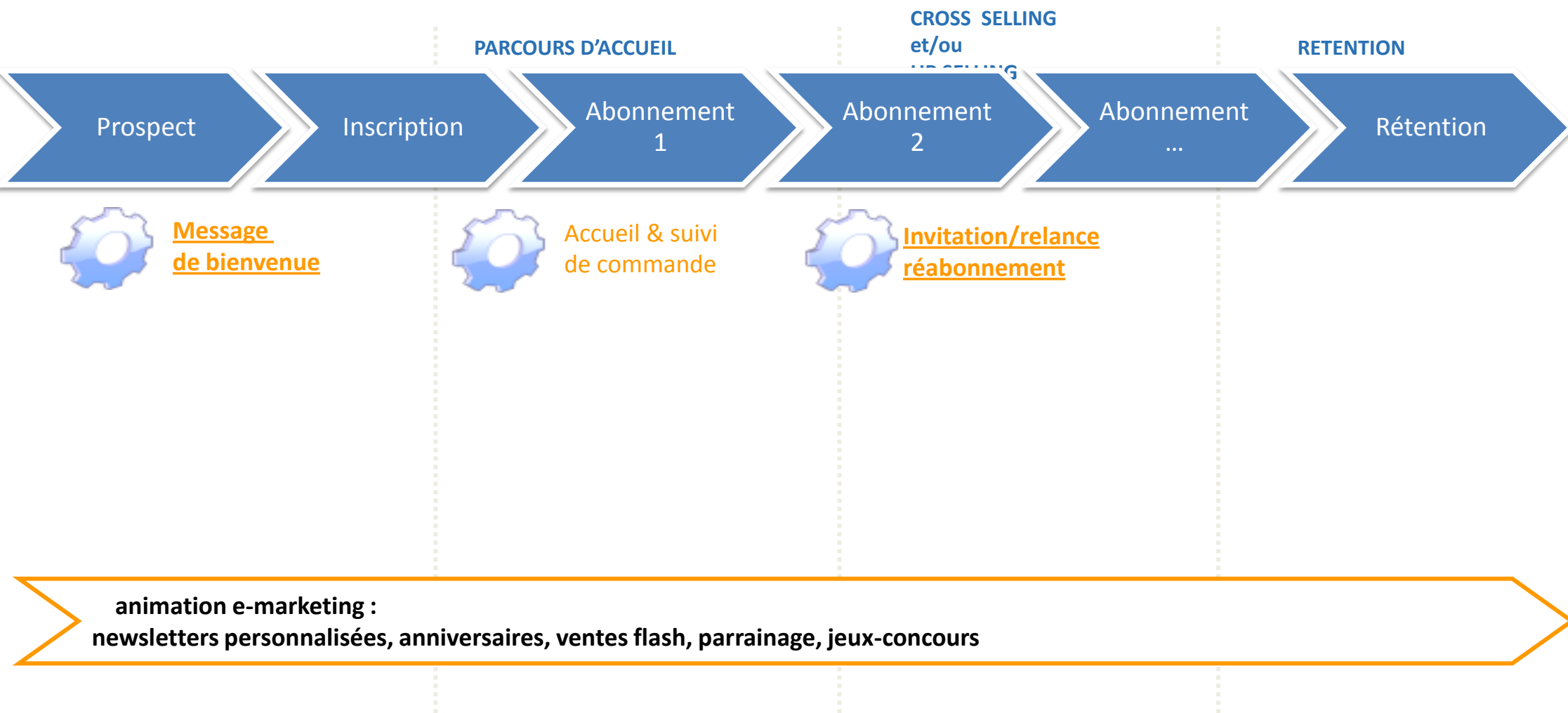
- ➔ **Passer du mass mailing à un life cycle management**
 - Afin d'améliorer la fidélité de nos clients
 - Et d'améliorer nos KPI (+ de CA , meilleure délivrabilité)
- ➔ **Adapter notre offre au type d'abonnement souscrit**
 - Format Papier
 - Format Numérique
 - Couplages
- ➔ **Adapter le message et l'offre au Magazine**
 - 4000 titres

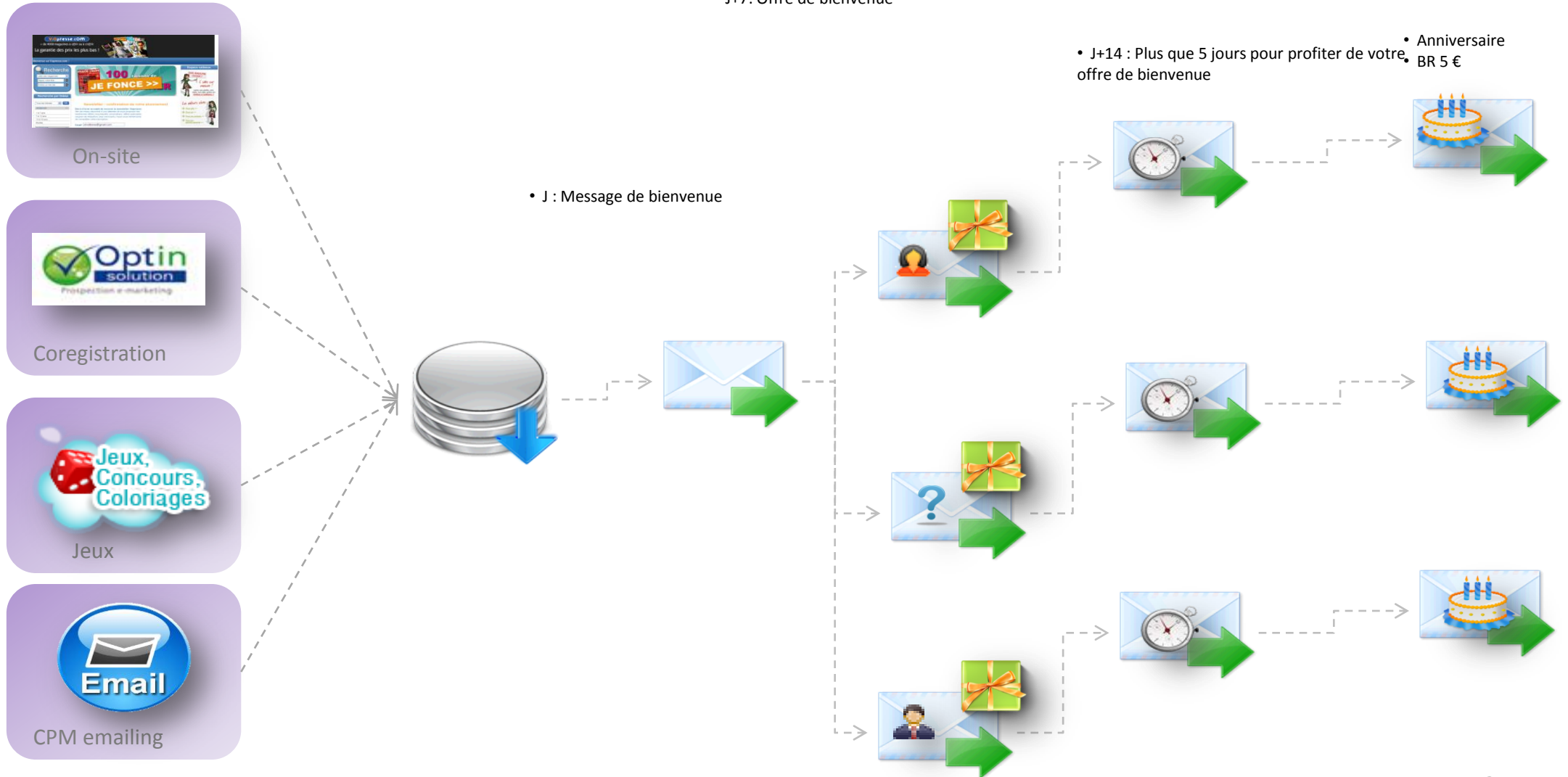


- ➔ **Adapter le message et l'offre au type de clients**
 - Abonnés
 - Donateurs d'abonnement cadeau
 - Bénéficiaires d'abonnement cadeau

1. A propos de Viapresse
2. Problématiques et Objectifs
3. Life Cycle Management
4. Résultats
5. Perspectives







Date d'envoi	J
Sender	Viapresse
Objet	Confirmation inscription à la newsletter



Bonjour Benedicte,

Bienvenue parmi nos abonnés fans de presse !

Nous avons bien enregistré votre demande d'inscription à notre newsletter et vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre site.

Vous recevrez très prochainement :

- . Des **offres personnalisées** : promotions limitées, avant-premières, conseils...
- . Les actualités de nos magazines, les **nouveautés** ainsi que nos meilleures ventes !

Et n'oubliez pas : Viapresse vous rembourse **3 fois** la différence si vous trouvez moins cher ailleurs.

Merci de votre confiance et à très bientôt sur www.viapresse.com.

L'Équipe Viapresse

[» Je découvre Viapresse.com](#)



Plus de 4000 magazines



Garantie des prix les plus bas



Paiement sécurisé



Satisfait ou remboursé

Date d'envoi	J+7
Sender	Viapresse
Objet	Votre offre exclusive de bienvenue : 5€

viapresse.com
+ de 4000 magazines à offrir ou à s'offrir

- Nous vous garantissons le meilleur prix
- Nous vous remboursons la différence
- Votre abonnement vous suit partout
- Vous suivez votre compte en ligne

Bonjour Bénédicte Andreu,

Nous avons le plaisir de vous offrir un chèque de 5€ de bienvenue valable sur l'abonnement de votre choix !

Et n'oubliez pas : Viapresse vous rembourse 3 fois la différence si vous trouvez moins cher ailleurs.

Merci de votre confiance et à très bientôt sur www.viapresse.com.

5€ à valoir immédiatement sur le magazine de votre choix * avec le code promo **FIRST11**

À l'attention de : Bénédicte Andreu

[Vite, j'en profite !](#)

L'Équipe Viapresse

Nos lectrices ont aimé



[Presse Actualités](#)

[Presse Féminine](#)

[Presse Jeunesse](#)

[Presse People](#)

[Tous les titres >>](#)

Date d'envoi	J+7
Sender	Viapresse
Objet	Votre offre exclusive de bienvenue : 5€

viapresse.com
+ de 4000 magazines à offrir ou à s'offrir

- Nous vous garantissons le meilleur prix
- Nous vous remboursons la différence
- Votre abonnement vous suit partout
- Vous suivez votre compte en ligne

Bonjour Bénédicte Andreu,

Nous avons le plaisir de vous offrir un chèque de 5€ de bienvenue valable sur l'abonnement de votre choix !

à valoir immédiatement sur le magazine de votre choix * avec le code promo FIRST11

à l'attention de : Bénédicte Andreu

Et n'oubliez pas : Viapresse vous rembourse 3 fois la différence si vous trouvez moins cher ailleurs.

Merci de votre confiance et à très bientôt sur www.viapresse.com.

[Vite, j'en profite !](#)

L'Équipe Viapresse

Nos lecteurs ont aimé

[Presse Actualités](#)
[Presse Sports](#)
[Presse Masculine](#)
[Presse Culture](#)
[Tous les titres >>](#)

Date d'envoi	J+7
Sender	Viapresse
Objet	Votre offre exclusive de bienvenue : 5€

viapresse.com
+ de 4000 magazines à offrir ou à s'offrir

- Nous vous garantissons le meilleur prix
- Nous vous remboursons la différence
- Votre abonnement vous suit partout
- Vous suivez votre compte en ligne

Bonjour Bénédicte Andreu,

Nous avons le plaisir de vous offrir un chèque de 5€ de bienvenue valable sur l'abonnement de votre choix !

Et n'oubliez pas : Viapresse vous rembourse 3 fois la différence si vous trouvez moins cher ailleurs.

Merci de votre confiance et à très bientôt sur www.viapresse.com.

5€ à valoir immédiatement sur le magazine de votre choix * avec le code promo **FIRST11**

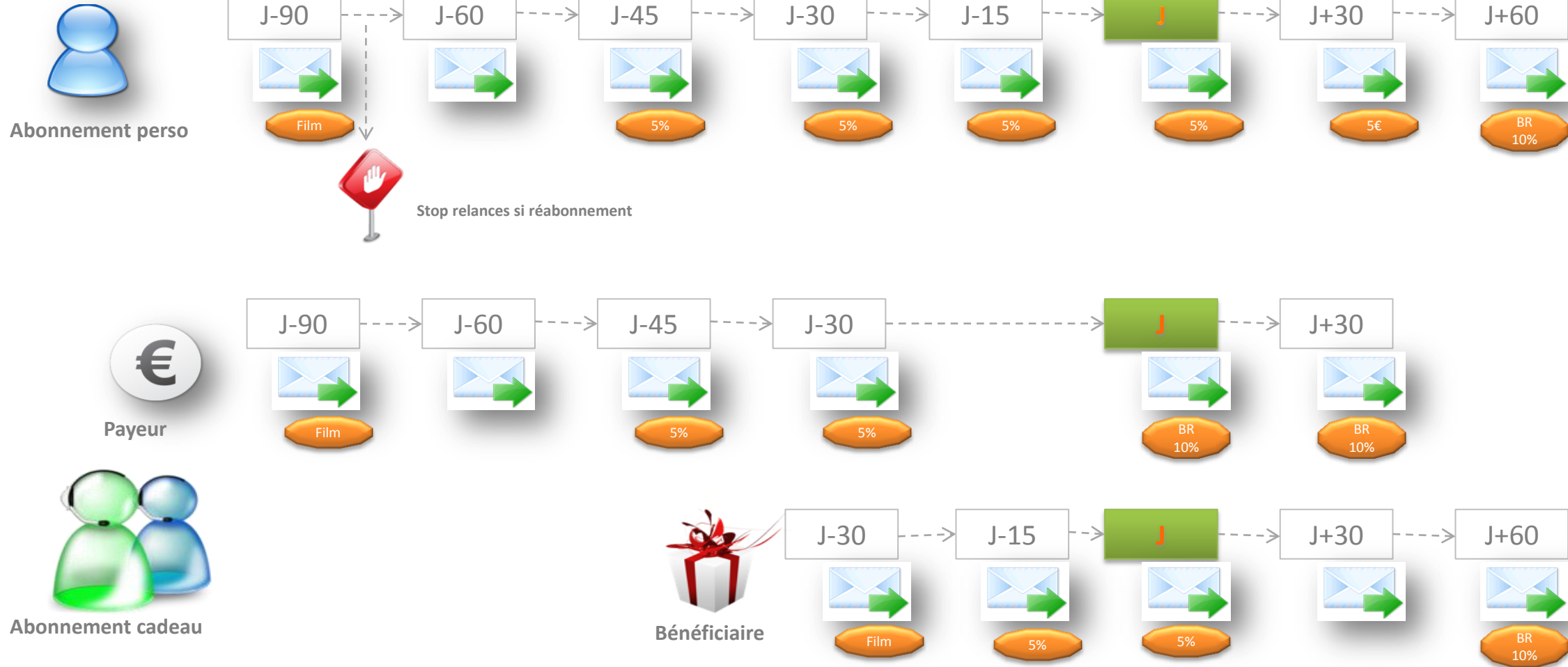
À l'attention de : Bénédicte Andreu

[Vite, j'en profite !](#)

L'Équipe Viapresse

Le box office de nos lecteurs

[Presse Actualités](#)
[Presse Bien vivre](#)
[Presse Culture](#)
[Presse Jeunesse](#)
[Tous les titres >>](#)



➤ Une succession d'offres selon une rythmique précisément testée

➔ Fidélisation par la personnalisation des contenus

- **Point de vente** : viapresse.com, Fnac, 3Suisses, 1001 listes...
- **Titre** et offres proposées en réabonnement pour ce titre
- **Type d'abonnement** Abonnement papier, numérique, couplage



viapresse.com

Remise exceptionnelle limitée dans le temps.

Bonjour Benedicte Andreu,

Votre abonnement à **ELLE** se termine le mois prochain. Pour éviter toute interruption et ne manquer aucun numéro, **profitez dès aujourd'hui** de notre offre exceptionnelle de réabonnement.

En effet, en tant qu'abonné fidèle, vous bénéficiez d'une **remise supplémentaire** par rapport à nos tarifs habituels.

Ne tardez pas ! Si vous répondez immédiatement, vous continuerez à recevoir votre magazine sans aucune interruption et en **bénéficiant de la meilleure offre.**

Dans l'attente de vos nouvelles,

Aurélien Vincent

Aurélien Vincent
Service réabonnement

P.S. : Si vous avez déjà renouvelé votre abonnement, merci de ne pas tenir compte de cet email.

Vos avantages

- 👍 La garantie du prix le + bas
- @ Vous gérez votre abonnement en ligne
- € Si vous trouvez moins cher on vous rembourse la différence

fnac.com

Remise exceptionnelle limitée dans le temps.

Bonjour Benedicte Andreu,

Votre abonnement à **PARENTS** se termine le mois prochain. Pour éviter toute interruption et ne manquer aucun numéro, **profitez dès aujourd'hui** de notre offre exceptionnelle de réabonnement.

En effet, en tant qu'abonné fidèle, vous bénéficiez d'une **remise supplémentaire** par rapport à nos tarifs habituels.

Ne tardez pas ! Si vous répondez immédiatement, vous continuerez à recevoir votre magazine sans aucune interruption et en **bénéficiant de la meilleure offre.**

Dans l'attente de vos nouvelles,

Aurélien Vincent

Aurélien Vincent
Service réabonnement

P.S. : Si vous avez déjà renouvelé votre abonnement, merci de ne pas tenir compte de cet email.

Vos avantages

- 👍 La garantie du prix le + bas
- @ Vous gérez votre abonnement en ligne
- € Si vous trouvez moins cher on vous rembourse la différence

Cdiscount

Remise exceptionnelle limitée dans le temps.

Bonjour Benedicte Andreu,

Votre abonnement à **CAPITAL** se termine le mois prochain. Pour éviter toute interruption et ne manquer aucun numéro, **profitez dès aujourd'hui** de notre offre exceptionnelle de réabonnement.

En effet, en tant qu'abonné fidèle, vous bénéficiez d'une **remise supplémentaire** par rapport à nos tarifs habituels.

Ne tardez pas ! Si vous répondez immédiatement, vous continuerez à recevoir votre magazine sans aucune interruption et en **bénéficiant de la meilleure offre.**

Dans l'attente de vos nouvelles,

Aurélien Vincent

Aurélien Vincent
Service réabonnement

P.S. : Si vous avez déjà renouvelé votre abonnement, merci de ne pas tenir compte de cet email.

Vos avantages

- 👍 La garantie du prix le + bas
- @ Vous gérez votre abonnement en ligne
- € Si vous trouvez moins cher on vous rembourse la différence

Si vous ne souhaitez plus recevoir de message de notre part, cliquez ici.

➔ Un seul scénario personnalisé pour plusieurs campagnes

viapresse.com

Life Cycle Management

>> Personnalisation du contenu

viapresse.com

**Renouvelez votre abonnement au magazine ELLE.
En cadeau, pour vous, un film à télécharger.**



**Attention ! Votre abonnement se termine dans 2 mois
Ne prenez pas le risque de manquer un numéro...**

Bonjour Benedicte Andreu,

Fidèle abonné du magazine ELLE, vous avez apprécié ce rendez-vous lecture hebdomadaire. Votre abonnement se termine bientôt.

Pour ne manquer aucun numéro et continuer à bénéficier de nos services, réabonnez-vous dès maintenant.

Merci de votre fidélité,

Aurélie Vincent
Service réabonnement

P.S. : Si vous avez déjà renouvelé votre abonnement, merci de ne pas tenir compte de cet email.

Vos avantages



La garantie du prix le + bas



Vous gérez votre abonnement en ligne



Si vous trouvez un meilleur prix, on vous rembourse

Je me réabonne

Bonjour Benedicte Andreu,

**Votre abonnement à ELLE se termine dans 2 mois.
Pour ne manquer aucun numéro de votre magazine préféré, réabonnez-vous maintenant.**

Merci de votre fidélité et bon film !

Aurélie Vincent
Service réabonnement

→ Un lien « unique » vers une landing page spécifique

viapresse.com

Ne manquez pas notre offre exceptionnelle de réabonnement !

Bonjour Benedicte Andreu,

Votre abonnement à ELLE se termine le mois prochain. Pour éviter toute interruption et ne manquer aucun numéro, profitez dès aujourd'hui de notre offre exceptionnelle de réabonnement.

Ne tardez pas ! Si vous répondez immédiatement, vous continuerez à recevoir votre magazine sans aucune interruption et en bénéficiant de la meilleure offre.

Dans l'attente de vos nouvelles,

viapresse.com

Il est encore temps de vous réabonner et de bénéficier d'une réduction supplémentaire et exceptionnelle !



Bonjour Benedicte Andreu,

Peut-être n'avez-vous pas eu le temps de lire vos e-mails précédents mais votre abonnement à ELLE est maintenant terminé.

Toutefois, vous pouvez encore vous réabonner au meilleur prix et bénéficier d'une réduction supplémentaire si vous vous décidez immédiatement.

Je me réabonne

Cordialement,

viapresse.com
+ de 4000 magazines à offrir ou à s'offrir



En cadeau, un film à télécharger sur fnac.com*
*Ensemble du catalogue location hors films "adultes"

Oui, je me réabonne à ELLE
Et je télécharge gratuitement le film de mon choix sur Fnac.com

Je me réabonne à ELLE pour 1 an - 52 n° (dont 6 numéros spéciaux) au prix de **65,00 €** au lieu de 104,00 € (prix au numéro) **soit une économie de 39,00 €.**
+ en cadeau le téléchargement du film de mon choix sur Fnac.com

Option papier + numérique

Je me réabonne à ELLE pour 6 mois - 26 n° (dont 3 numéros spéciaux) au prix de **35,00 €** au lieu de 52,00 € (prix au numéro) **soit une économie de 17,00 €.**
+ en cadeau le téléchargement du film de mon choix sur Fnac.com

 En remerciement de votre fidélité : le couplage numérique offert !
Dès aujourd'hui et pendant toute la durée de votre abonnement, vous recevrez la version numérique EN PLUS du magazine papier.
Feuilletez en ligne et archivez vos numéros !



viapresse.com
+ de 4000 magazines à offrir ou à s'offrir



Oui, je renouvelle l'abonnement à ROLLING STONE de FRANCK ANDREU

Je renouvelle l'abonnement de FRANCK ANDREU à ROLLING STONE pour 1 an - 11 n° au prix de ~~62,00 €~~ **50,35 €** au lieu de 65,45 € (prix au numéro) **soit une économie de 15,10 €.**

Option papier + numérique

Je renouvelle l'abonnement de FRANCK ANDREU à ROLLING STONE pour 6 mois - 6 n° au prix de ~~29,00 €~~ **27,55 €** au lieu de 35,70 € (prix au numéro) **soit une économie de 8,15 €.**

Option papier + numérique

En remerciement de votre fidélité :
le couplage numérique
+ 5% offerts !

5% offerts*
*remise déjà déduite



Je valide

- Personnalisation du contenu de nos landing pages grâce à notre CMS
 - Paramétrage du PDV
 - Paramétrage de l'offre
 - Paramétrage du wording

➔ Permet de réaliser des tests sur nos offres de réabonnement

1. A propos de Viapresse
2. Problématiques et Objectifs
3. Automatisation de la fidélisation client
- 4. Résultats**
5. Perspectives

- Une communication personnalisée
 - Réalisation d'un véritable cycle de vie client renforçant les liens Viapresse / Clients
- Des performances élevées
 - TDO : **40 %** en moyenne (contre 15%)
 - TDC : **12%** en moyenne (contre 2.5%)
 - TDR : **30%** en moyenne (contre 10%)
 - 20% du CA global

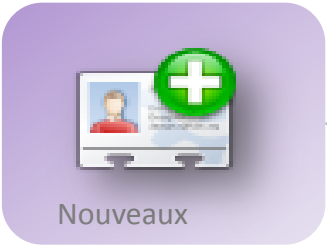


1. A propos de Viapresse
2. Problématiques et Objectifs
3. Automatisation de la fidélisation client
4. Résultats
5. Perspectives

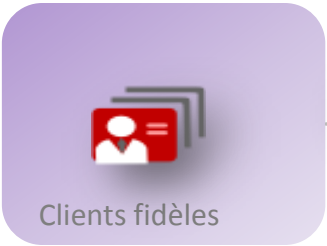


- **Profiler davantage** la cible client pour développer des campagnes en fonction du comportement client (tracking, panier d'achat, ...)
- Développer le **Cross selling affinitaire**
- Approfondir nos scenarii en distinguant les nouveaux clients, des clients fidèles (ancienneté et fréquence d'achat), et des inactifs.





Nouveaux



Clients fidèles



Inactifs

- J: Bienvenue
 - Présentation Viapresse
 - Mail de réassurance
 - Avantages, engagement

- J+8: Offre de bienvenue
 - Nouveautés
 - Offre promo sur votre prochaine commande
 - ADL
 - BR 5 € de remise à partir de 20€ d'achat

- J+13 : Plus que 5 jours pour profiter de votre offre de bienvenue

- J+6 mois: demande d'avis

- J+12 mois remerciement fidélité
 - BR de 5€

- J+24 mois et plus ou abonnement > 5 : remerciement fidélité
 - BR de 6€

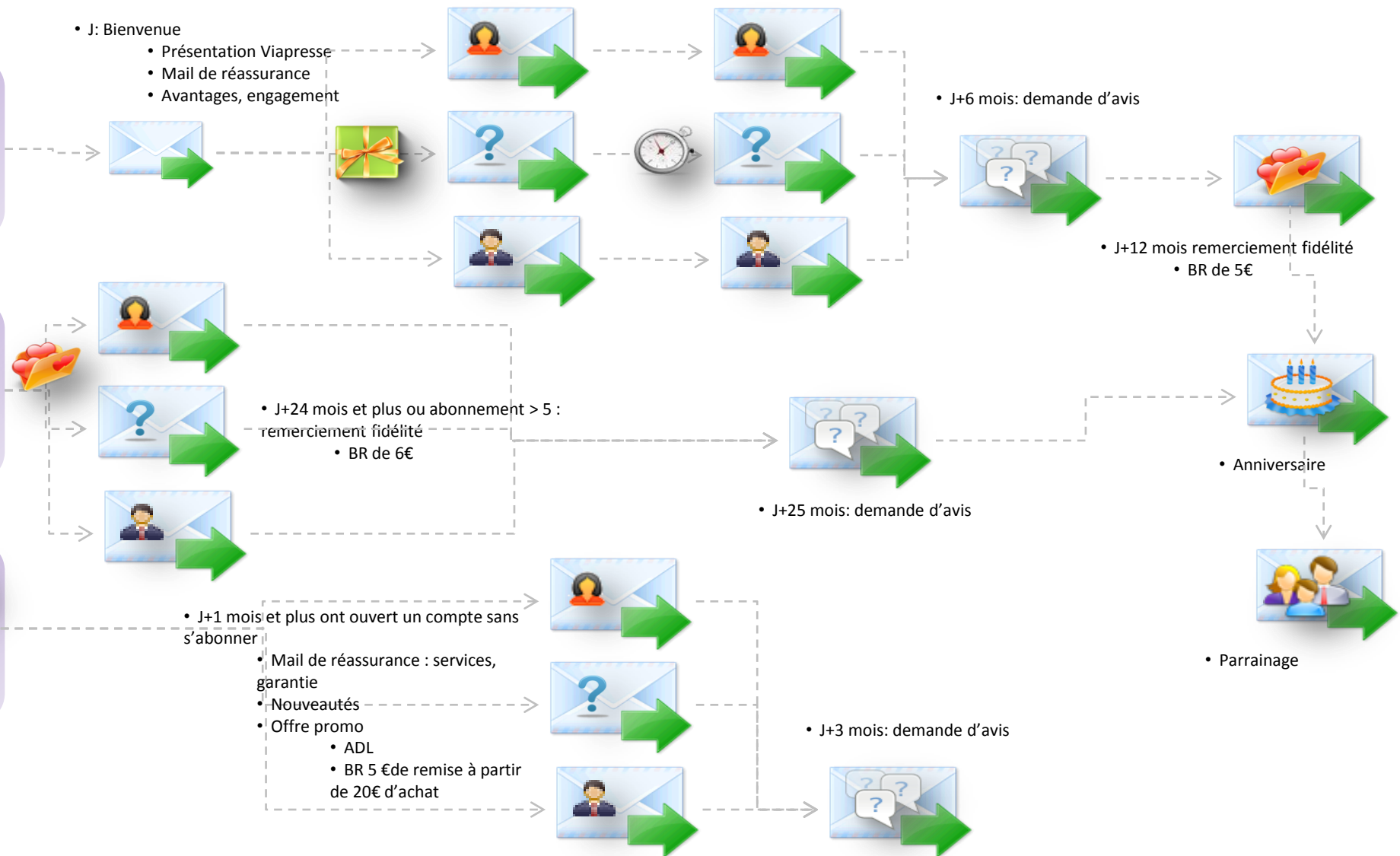
- J+25 mois: demande d'avis

- J+1 mois et plus ont ouvert un compte sans s'abonner

- Mail de réassurance : services, garantie
- Nouveautés
- Offre promo
 - ADL
 - BR 5 € de remise à partir de 20€ d'achat

- J+3 mois: demande d'avis

- Parrainage





Merci pour votre Ecoute !

Bénédicte Andreu, Responsable E-CRM : bandreu@viapresse.com