

Cabestan encarrega-se das problemáticas média online da Spir Communication

Spir Communication, fundada em 1971 com um conceito original de jornal de anúncios gratuito, tornou-se num grupo que desenvolve várias atividades complementares na Imprensa e internet, mas também na distribuição de publicidade impressa e pacotes para a venda online. A empresa apelou aos serviços da Cabestan para otimizar a gestão das suas campanhas por email, nos seus 4 suportes de internet: **Lux Résidence**, site para anúncios de venda de bens imobiliários de alta gama; **Logic Immo**, marca de união entre os profissionais do imobiliário e dos clientes; **Les Bonnes Promos**, que dá acesso às promoções comerciais próximas de si e **Top Annonces**, concebido sob o modelo das páginas de pequenos anúncios propostos para a imprensa diária local. Estes 4 sites complementam os suportes de papel, igualmente editados pelo grupo Spir e distribuídos gratuitamente, e têm a vantagem de permitir uma reatualização permanente das ofertas. A título exemplificativo, o jornal de papel Top Annonces tem uma tiragem de mais de 6 milhões de exemplares. Entretanto, o grupo deseja fazer migrar os anúncios investidos nos jornais para a atividade online. Para isso, a Spir Communication deve mostrar a estes últimos as vantagens concretas de uma presença na internet.

A necessidade de uma proposta à-medida

O conceito dos sites de anúncios desenvolvido pela Spir Communication atrai os consumidores. Logic Immo dispõe de uma base de inscritos nos alertas de mais de 400 000 endereços email, que permite o envio de 10 milhões de alertas mensais assim como de newsletters. Top Annonce conta com mais de 2 milhões de endereços email na sua base de dados. 300 000 alertas são enviados cada semana aos inscritos, assim como 6 newsletters genéricas e temáticas por mês. Perto de 10 milhões de informações de serviços são emitidas todos os meses.

Cabestan gere as campanhas de marketing do grupo Spir para as seguintes marcas:



A base de dados da Bonnes Promos agrupa 2 milhões de endereços email. A outra metade foi obtida através de campanhas de recrutamento online. Uma newsletter semanal é enviada aos contactos. E o número de internautas registados não pára de crescer. **A Spir Communication tem como objetivo multiplicar por 2 ou 3, o volume das suas bases de dados nos próximos anos.** Para vincar a sua presença no mercado e gerar as campanhas de animação por email e SMS das bases de dados já constituídas, o grupo deseja apoiar-se num provedor. Após um pedido de oferta, **Cabestan foi escolhida em 2009 pela sua capacidade de colocar em prática respostas simples, práticas e respeitosas dos modos de trabalho dos diferentes sites.** A proposta apresentada tinha também a vantagem de permitir às equipas locais trabalharem em perfeita autonomia.

Um caderno de encargos complexo

O acompanhamento das campanhas email para os 4 sites coloca algumas problemáticas. **A gestão dos 400 templates** utilizados para os envios de alertas e de emails de serviço, mas também o **controlo dos volumes importantes de envio**, necessários ao bom funcionamento dos 4 suportes dos quais fazem parte. Cabestan também se encarregou **do tracking dos links** propostos nos emails, o **supervisionamento dos fluxos** e as **estatísticas adaptadas** às restrições destes suportes. A proposta deve ser capaz de responder às necessidades específicas de cada site.



Permitir uma gestão eficaz dos fluxos

Spir Communication tinha necessidade de um parceiro capaz de se encarregar do **fluxo maior de envio dos emails** aos inscritos dos 4 sites. Alguns funcionando com newsletters de conteúdo personalizado como o Bonnes Promos, que propõe aos consumidores um registo do seu **perfil** e das suas **preferências**, para receber uma newsletter que reúna todas as oportunidades na sua área geográfica.

Outros, como o Logic Immo e Top Annonces, propõem **alertas de emails diários**, ligados às informações publicadas no site. Logic Immo coloca à disposição mais de 800 000 anúncios em toda a França, dos quais perto de 90 000 são publicados por semana. Top Annonces agrupa pequenos anúncios gratuitos registados por particulares e profissionais, permitindo comprar ou vender bens imobiliários, veículos de ocasião, animais de companhia, produtos multimédia ou artigos de moda.

“7500 emails foram enviados a cada hora pelo antigo provedor para o site Les Bonnes Promos, hoje em dia, a plataforma Cabestan é capaz de enviar 100 a 120 000 emails por hora.” Explica Igor Maganda da Spir Communication.

“Os nossos emails têm um tempo de vida muito curto, é-nos portanto, indispensável, enviá-los com a máxima rapidez. A capacidade de envio foi multiplicada por 16 para responder às restrições ligadas ao curto tempo de vida das informações entregues nas mensagens. O bom funcionamento de um site como a Logic Immo necessita da transmissão de 400 a 700 000 emails por dia, com restrições de envio em tempo real. A Cabestan permite rodar 500 000 emails por hora. Para as mensagens transacionais, o trabalho é feito com o seu próprio servidor, para assim, melhorar as nossas performances.”

LES BONNES PROMOS
 Trouvez et comparez les promos
 227 609 promotions sur Internet
 22 045 promotions dans les magasins
 du 75000

PROMOTIONS HIGH TECH
 + Voir toutes les promos High Tech

Canon EOS 1000D - App. 599 € 370 € -31% J'en profite !	Samsung E580 Rouge 73,9 € 100 € -26% J'en profite !	CANON 10-22 mm F 3,5f 749 € 900 € -18% J'en profite !	Samsung ST65 - rouge 84 € 115 € -27% J'en profite !
--	---	---	---

PROMOTIONS ELECTROMENAGER
 + Voir toutes les promos Electromenager

Catronic - HL 3378 - Rac. 17,9 € 25 € -28% J'en profite !	Holmes - HT074 - Ventil. 39,38 € 52 € -24% J'en profite !	COUVRIR Rafraichisseur 329 € 399 € -18% J'en profite !	PANNEAUX RAYONNANT 220 € 265 € -17% J'en profite !
---	---	--	--

LES BONS PLANS EN MAGASIN PRÈS DE CHEZ VOUS

PROMOTIONS CULTURE LOISIRS
 + Bien-être - Salon ZEN - Profitez de nos services fiables ! / SPAS - Paris (07) ▶ 30€
 + Voir toutes les promos culture loisirs près de chez vous

PROMOTIONS ALIMENTATION COURSES
 + Boucherie - Roti de porc Orloff - Prix bas ! / AU BON ELEVEUR - Paris (16) / 7,9 € ▶ 30€
 + Traiteur - C'est la Fete à Epinal ! / AU POULET ROTI - Paris (12) ▶ 30€
 + Voir toutes les promos alimentation / courses près de chez vous

PROMOTIONS DIVERS
 + Immobilier - Profitez de nos appartements neufs à louer ! / BIZA - Paris (17) ▶ 30€
 + Services - Vendez votre or au meilleur prix ! / OR SAINT-HONORE - Paris (01) ▶ 30€
 + Achat d'or - Vos fonds de tiroir valent de l'or ! / LES METAUX PRECIEUX - Paris (12) ▶ 30€

Campanha de email marketing super-personalizada enviada a 1,5 milhões de contactos. Dados personalizados: geolocalização, productos preferidos



Entregar uma análise estatística adaptada

A Cabestan colocou em prática um **motor de segmentação multicritérios** que permite obter **relatórios de estatísticas personalizados**, por **período**, por **universo** e por **localização**, ajustados às especificidades dos 4 sites. Um dispositivo que vai concretamente influir na comunicação entregue aos internautas: “Foram necessárias adaptações para permitir que as equipas de marketing explorassem os resultados. Assim, a avaliação dos cliques produzidos por produtos foi substituída por uma taxa de cliques por categoria. O grupo teve assim, acesso a um relatório da base de dados, mais completo, que um simples relatório de estatística.”

Uma ferramenta que vai reforçar a receção das mensagens: “Devemos tratar cuidadosamente do canal email para evitar encontrar correio indesejável. O objetivo é determinar com o máximo de rapidez possível, se enviamos emails a mais ou a menos, em função dos critérios médios identificados. Todo este dispositivo permite-nos por sua vez ganhar tempo, um melhor conhecimento da nossa base, logo, uma maior produtividade.”

	Clics consultados		Clics por utilizadores distintos	
	N. hits/No. Documents (critères base et : 360 jours)	%	N. hits/No. Documents (critères base et : 360 jours)	%
high-reach	1 420	4,84 %	1 180	4,40 %
auto-moto	1 184	4,01 %	945	3,54 %
Electronique	975	3,10 %	847	3,18 %
Mobili	887	2,89 %	725	2,72 %
Divert	440	1,46 %	396	1,47 %
multimedia	305	1,01 %	265	1,00 %
Home	214	0,72 %	181	0,72 %

*Exemplo de um relatório de estatística específico.
Os dados são agregados por universo de produto.*

Desenvolver com a segmentação e a personalização

A **análise estatística e comportamental** fornecida pela Cabestan permite também acrescentar conhecimento dos clientes e enriquecer os dados registados pelos próprios consumidores.

Na sua inscrição nos sites, os internautas têm o cuidado de indicar o seu código postal e os “universos” produtos que lhes interessam. **Em função destas escolhas, a visualização do site, assim como os conteúdos que lhes são enviados por email, vão restituir apenas as informações suscetíveis de corresponder aos seus interesses.**

Para isto, a Spir Communication dispõe de uma ferramenta completa com uma base de dados detalhada dos inscritos, dos produtos propostos, dos templates para as newsletters com zonas de personalização e de relatórios completos das campanhas.

“Recrutámos 2 milhões de endereços email este ano nos nossos sites, com os emails recolhidos noutras canais, contamos mais 3 milhões de internautas identificados. O objetivo é passar de seguida à fase de fidelização, com uma aproximação local de todas as nossas ofertas. A personalização das nossas comunicações, por via da segmentação dos nossos ficheiros com base em critérios claramente identificados, levar-nos-á ao nosso objetivo.”

Facilitar o desenvolvimento de uma estratégia através dos dispositivos móveis e das redes sociais

A Spir Communication completa a ação dos seus sites Internet com as aplicações para dispositivos móveis. O grupo pode identificar estes seus clientes. **“A Cabestan permitiu-nos constituir um ficheiro completo das pessoas que consultaram as nossas informações, newsletters ou alertas, a partir de um dispositivo móvel ao longo dos últimos 6 meses. O tipo de dispositivo e o sistema de exploração utilizados: iPhone, Android, Samsung, Blackberry, Motorola, Sony Ericsson por exemplo, foram também registados.”** explica Igor Maganda. **“Tivemos a possibilidade de comunicar de modo diferente com eles e de lhes transmitir mensagens adaptadas a este formato específico para os fidelizar. Em média, os mobinautas consultam 10 mensagens por mês no seu telefone.”**

Outro eixo da estratégia para a Spir Communication, o desenvolvimento nas **redes sociais**. O grupo trabalha com a Cabestan para identificar estes utilizadores na sua base de dados. **“Estamos presentes no Facebook, com um número de fãs em crescimento. Um botão de partilha foi acrescentado nas nossas newsletters. Em 2012, o objetivo é melhorar o nosso conhecimento dos inscritos que consultam regularmente as páginas das redes sociais.”**