



## DEDICATED MARKETING

Révéler, valoriser, développer et consolider votre capital-client

Prestataire de services technologiques en e-marketing direct

# CABESTAN avec le témoignage de SNCF TER

## Convention E-Commerce 2006

[www.cabestan.com](http://www.cabestan.com)

Cabestan 4-6 rue Gambetta 93583 Saint-Ouen Cedex - Tél. : 01 49 21 95 00 / Fax : 01 49 21 94 36 / [info@cabestan.com](mailto:info@cabestan.com) - société du groupe 

## Faits marquants

- **Premier acteur français de l’emailing (1998)**
- **Prestataire de services technologiques en e-marketing direct**
- **Société du Groupe SAFIG – C.A. de 50 M€**
- **Membre actif du SNCD (Syndicat National de la Communication Directe)**

## Références clients

- Réseaux de franchises et de magasins
- Distributeurs
- E-commerce
- Vente à distance
- Services et conseils aux entreprises
- Organismes d'événements
- Grandes entreprises industrielles
- Banque et Assurance
- Associations
- Administrations



amaDEUS



tarsus



Europcar



PAGE 3

## Chiffres clés

- **30 millions de contacts hébergés**
- **15 000 campagnes marketing gérées**
- **Plus d'un milliard d'emails à router en 2006 sur 130 pays**
- **Capacité de routage de 600 millions d'emails par mois**
- **Plus de 150 clients actifs**

## Mission

Grâce à sa plate-forme et à ses services en ligne de  
**Dedicated Marketing®**

Cabestan permet à toute entreprise et organisation de  
développer et de valoriser durablement **son Capital  
Client**

## L'e-marketing direct aujourd'hui

- Evolution du comportement des internautes
- Peu de ciblage et peu de personnalisation générant un rendement incertain
- Efficacité réduite de la communication
- Dévalorisation en terme d'image
- Risque de blacklistage

➤ **Beaucoup de diffusion, pas de relation client**

## Le Dedicated Marketing® : Concept

- **Ne plus considérer globalement une cible à exploiter**
- **Prendre conscience du capital client de chaque contact à partir de son potentiel de chiffre d'affaires et de prescription**
- **Bâtir une relation client dédiée**
- **Bâtir une relation client durable**

## Le Dedicated Marketing® : Etapes

- **Révéler son capital client :**

Connaître et comprendre sa base de contacts

- **Informations déclaratives** : prénom, nom, adresse postale, téléphone, fonction...
- **Informations-clés** : prospect, client, historique achat...



## Le Dedicated Marketing® : Etapes

- **Valoriser son capital client :**

Collecter des informations déterminantes et mesurer le ROI des campagnes

- **Informations comportementales** : abonné, désabonné, NPAI, ouvreuse, cliqueur, réactif
- **Informations clés** : acheteur, satisfaction client, prescripteur...

## Le Dedicated Marketing<sup>®</sup> : Etapes

- **Développer son capital client**

Déterminer des plans de campagnes dédiées et durables

- Tests
- Segmentation
- Personnalisation du contenu
- Mesure
- déploiement
- optimisation du rendement

## Le Dedicated Marketing® : Etapes

- **Consolider son capital client**

Industrialiser la gestion des campagnes

- Intégration avec votre système d'information
- Automatisation des flux données et contenu
- Automatisation des campagnes

## Etude de cas CRT Rhône-Alpes

• Intégration de formulaires d'inscription thématiques

• Intégration d'un sondage permettant d'améliorer les prochaines newsletters



**nouveau**  
Tout le Golf  
Abonnez-vous

**L'ÉVÈNEMENT**  
→ Golf : Retour sur les greens  
En Rhône-Alpes, les greens se dédient dans tous les tons de vert : vert olive, vert bouteille, vert d'eau et vert sapin. Autant de nuances que de paysages riches et particuliers. Commençons la saison par les plus méridionaux des soixante quatre golfs régionaux.  
🔍 Nouveau : abonnez-vous à la lettre du golf

**TALENT**  
→ Nicolas Le Bec : Un cuisinier rare  
Guides et magazines spécialisés ne tarissent pas d'éloges au sujet de Nicolas Le Bec, jeune chef exceptionnel qui a dirigé les cuisines des Fermes de Marie à Megève, puis de la Cour des Loges à Lyon avant de s'installer à son compte, toujours entre Rhône et Saône. Parce que, selon lui, Rhône-Alpes en vaut la peine...  
🔍 Recette de Nicolas Le Bec Agneau à la Ficelle - Bouillon Parfumé

**AGENDA**  
31 MARS / 2 AVR.  
→ "Quais du Palais"  
Lyon  
1 / 30 AVR.  
→ Les petits princes  
Megève  
1 / 2 AVR.  
→ Finale Nordic Challenge et Championnat de France de Biathlon  
Le Grand Bornand  
1 / 14 AVR.  
→ Une Table pour Quatre  
Flans

**SONDAGE**  
Pour vous, le golf en Rhône-Alpes c'est :  
1. Le vert olive : le sud  
2. Le vert d'eau : les grands lacs alpins  
3. Le vert sapin : la montagne  
4. Le vert bouteille : le bocage, le terroir et les vignobles  
→ Voter  
→ Les sondages précédents

**RAFFINÉ**  
→ Total bien-être en Haute Tarentaise  
Pour tous ceux qui aiment se poser une fois pour toutes dans leur lieu de séjour et profiter de la montagne, des sports d'hiver et de l'après-ski sans (presque) bouger de leur chalet, l'exquise station de Sainte-Foy-Tarentaise, ravissant hameau de lauze et de bois, a tout prévu...

**RENCONTRE**  
→ Étonnantes chambres d'hôtes  
La formule plaît de plus en plus à tous ceux qui souhaitent effectuer un séjour dans des lieux plus chaleureux et plus personnels. Elle permet aussi aux propriétaires qui les accueillent, de valoriser et rentabiliser leur patrimoine. Bref, tout le monde y trouve son compte.

**PÉTILLANT**  
→ Badoit : Tous à l'eau !  
Tous ceux qui sont portés sur la bouteille, et ils sont de plus en plus nombreux aujourd'hui, ont rendez-vous dans les

## Etude de cas



La mise en place de campagnes quotidiennes

La bonne affaire du jour

Offre promotionnelle valable un jour

Si vous n'arrivez pas à lire ce message [cliquez ici](#)

**bonne affaire du jour**

**PARURE COEUR DE MAMAN**

**Prix : 129€** **Prix : 99€**  
**PROMOTION : -30 EUROS**

Parure composée d'un collier long de 45 cm doré à l'or fin 2 microns, maille oméga, rehaussée d'un pendentif coeur réversible, d'un côté pavé entièrement de cristal de Swarovski nuancé de rose et de l'autre un coeur entièrement doré à l'or fin de 2 µ, dé oré de 8 coeurs ajourés. Fermoir à cliquet. D'une paire de créoles dorée à l'or 2 microns, rehaussée d'un pendentif coeur doré à l'or fin 2µ et de ...

**Stock limité !**

[En savoir plus](#)

**La Bonne Affaire du jour en vidéo**  
Grâce au service Web TV retrouvez M6 Boutique La Chaîne en direct sur votre ordinateur.  
>> Retrouvez la Bonne Affaire du jour toutes les heures : 8h55, 9h55, 10h55...jusqu'à 23h55.  
[Cliquez ici](#) pour regarder M6 Boutique La Chaîne en direct.

Offre valable ce jour, jusqu'à minuit seulement, dans la limite des stocks disponibles..

- Je ne souhaite plus recevoir la [Bonne Affaire du Jour](#) de M6 Boutique La Chaîne

## Etude de cas : Résultats obtenus

- un taux de désabonnement faible : **< 0,15%**
- un taux d'ouverture correct : **> 20 %**
- L'emailing « Bonne Affaire du Jour » génère **30 % du CA** quotidien de la Bonne Affaire du jour

## Etude de cas



## : Contexte

- La définition de scénario de campagnes d'up-sell sur 20 pays
- Une intégration en base de données des informations marketing et commerciales nécessaires
- Une définition automatisée des cibles destinataires des campagnes d'up-sell

## Etude de cas



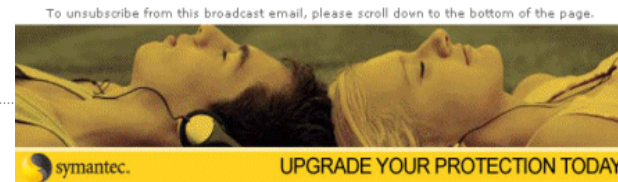
### La mise en place de campagnes d'up sell

Proposition de mise à jour du produit acheté en N-1

Réduction exceptionnelle

#### Résultats :

- 1 euro dépensé = 29 euros de revenus générés



Dear Symantec Customer,

Norton Internet Security™ 2006 is now available. With this new version, you'll receive even more comprehensive protection against viruses, hackers, spyware, and spam.

Upgrade Now To

- Receive a full 12 months of automatic protection and software updates
- Gain the confidence of knowing viruses, Trojan horses, and worms will be detected and removed from your system automatically
- Keep hackers and identity thieves locked out - and your private information locked in
- Check your entire system for security holes with the click of a button
- Keep spam and phishing email out of your inbox - and unwanted pop-up windows and banner ads off your screen
- Protect your kids from unsavoury Web sites

BETER VALUE...

COMPREHENSIVE PROTECTION AND PERFORMANCE

Norton Internet Security™ & Norton SystemWorks Basic Edition

Make sure your computer is healthy, solve problems and recover easily



Buy Now  Only £49.99\*



Buy Now  Only £44.99\*

\* Plus shipping. Valid in the UK and Ireland online store only. With your purchase of Norton Internet Security, you qualify for one year of protection updates via LiveUpdate. Subsequent renewals are available through an annual subscription.



## Le Dedicated Marketing® : Valeur ajoutée

La valeur ajoutée de l'e-marketing direct n'est plus dans la diffusion des messages.

Elle est dans l'exploitation de votre capital client et la mise en place d'une relation dédiée et durable avec ses contacts.

Cabestan, grâce au Dedicated Marketing®, permet de **construire cette relation gagnante tout en libérant votre budget du coût du routage.**

## Le modèle économique

- ❖ Un **abonnement mensuel**
- ❖ Un coût **d'hébergement lié au nombre de profils à activer**
- ❖ **Plus de coût lié au routage !**

## Etude de cas

---

ter

## TER SNCF

TER est l'offre de transport régionale de la SNCF couvrant 21 régions (hors île de France) (rappel : la régionalisation, est un partage de responsabilités entre chaque Région et la SNCF pour faire vivre et chercher à développer le TER. Ces responsabilités et les résultats attendus font l'objet d'un contrat formalisé dans une convention régionale pour chacune des régions françaises. Chaque convention fixe les rôles et missions de la Région et de la SNCF : la Région définit l'offre de service TER qu'elle souhaite (dessertes, qualité de service, tarification ...); la SNCF assure la réalisation de cette offre.

### Mission :

- Exploiter les services de transport ferroviaire sur le réseau ferré régional

### Stratégies de communication par email :

- Proposer des services et des offres à caractère commercial : nouveaux services et produits, nouveaux horaires...
- Mettre en place des systèmes d'alerte en cas de dysfonctionnement, retard,...

## Contexte

- Une relation avec Cabestan initiée en décembre 2002
- Une solution dédiée à TER et à l'ensemble de ses directions régionales (yc centres de relation client TER)
- Plusieurs contributeurs au sein de chaque région susceptibles d'adresser des campagnes d'emailing
- Des typologies de campagnes régionales et transversales aux régions
- Une utilisation pour les clients externes et internes à TER
- Une gestion simplifiée de la base de données
- **Une intégration de la solution eMail Manager® en complément de :**
  - Tridion (outil de gestion de contenu) pour la gestion des campagnes emailing marketing et commerciales,
  - Epiphany (outil CRM) pour la gestion des alertes.

## La gestion des campagnes

### 2003 :

Chaque région gère de façon autonome la gestion de sa base de données  
Inconvénient : lourdeur de la mise à jour de la base

### 2004 :

Simplification du processus par la mise en place d'une base centralisée et la création de segments régionaux

Avantages :

- une seule mise à jour de la base,
- une autonomie maintenue au niveau des régions

### 2006 :

Automatisation de la synchronisation (Web services et flux XML) de la base de données à partir de Tridion qui collecte les nouveaux inscrits

# Une relation client multi-canal au service du TER

## L'e-mailing, un des leviers de la relation client TER :

- Identifier l'ensemble des canaux à disposition des centres de relation client et des webmasters pour fidéliser les abonnés TER et générer du recrutement,
- Trouver des canaux économiques, réactifs,
- Savoir identifier les indicateurs de suivi pertinents,
- Mieux orienter les actions de chaque région et être en accord avec les spécificités locales.

## 2 utilisations :

- La gestion de campagnes commerciales et/ou d'information (yc projet de newsletter),
- La gestion de campagnes d'alertes.

## La gestion de campagnes commerciales

### Gestion du contenu

- Gestion du contenu réalisé par le webmaster,
- Contenu travaillé par les équipes marketing et communication des directions régionales,
- Procédures de test et de déclenchement de l'envoi assurées en région

Le **ter** BRETAGNE innove pour vous

# Tikefone

**Achetez et recevez vos billets de train sur votre téléphone portable**



Pour les festivals **Vieilles Charrues**, **La Route du Rock** et le **Tire-Bouchon**, recevez votre billet de train sur votre téléphone portable équipé du WAP.

**RENSEIGNEZ-VOUS DES MAINTENANT :**  
[www.ter-sncf.com/bretagne](http://www.ter-sncf.com/bretagne)  
Gares et boutiques SNCF



## La gestion des alertes

- Piloté par les centres de la relation client au niveau des régions
- Cible et contenu créés à partir de l'outil Epiphany chez TER
- Projet d'automatiser les échanges de flux afin de récupérer la cible issue d'Epiphany au moment précis de l'envoi
- Le contenu est transmis au sein de la solution Cabestan par le biais d'un web service

## La gestion des alertes

### Exemple d'alerte :

Si vous ne visualisez pas correctement ce message, [cliquez ici](#)



A l'attention de david Petreco,

Bonjour,

En raison d'un mouvement social régional, des perturbations sont annoncées sur votre parcours TER Rhône-Alpes à compter du **lundi 26 juin** à **20h00**. Reprise progressive du trafic **mercredi 28 juin** à partir de **08h00**.

Renseignements à partir du **lundi 26 juin** dès **17h00** :

- 3635 (0,34 euro/min)
- [ter-sncf.com/rhone-alpes](http://ter-sncf.com/rhone-alpes)
- par affichage en gare



Vous recevez cette information TER parce que vous vous y êtes abonné, et nous vous en remercions.  
En application de la Loi informatique et Libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données vous concernant et conservées par le SNCF.  
Ces données ne seront en aucun cas vendues, échangées ou utilisées pour un autre usage que l'envoi d'information TER.  
Vous pouvez exercer ce droit en répondant à ce message ou en cliquant sur [ce lien](#) si vous disposez d'une connexion à Internet.

## Le projet de l'automatisation de la newsletter TER

### Gestion du contenu

- Gestion du contenu à partir de Tridion,
- Lien à partir de Tridion permettant de publier le message sur la solution Cabestan,
- Procédures de test et de déclenchement de l'envoi assurées en région
- Personnalisation déclarative issue des informations de la base de données



Si vous ne visualisez pas correctement cette page, [cliquez ici](#)

**ter**  
TER. POUR ETRE BIEN, BOUGEONS MIEUX.

**SNCF**

Bonjour ,

**Nouveau !**

TER-sncf.com vous propose de créer et de personnaliser votre espace Ter. Cet espace nommé " **Mon Espace TER** " est accessible gratuitement !

Vous y trouverez les informations sur votre ligne (les actus, les fiches horaires, les travaux, etc ...), les événements de votre région (spectacles musicaux, expositions, etc...), les offres spéciales et bons plans, votre météo régionale. C'est tout un ensemble de services complémentaires du Ter.

**Comment faire pour créer votre espace personnel ?**

Rendez-vous sur votre page d'accueil régionale [www.ter-sncf.com/aquitaine](http://www.ter-sncf.com/aquitaine) :

- cliquez sur " **Personnaliser mon site** " dans la rubrique " **Les Plus TER** " ,
- cliquez sur " **Je m'inscris** " ,
- remplissez le formulaire.

Toutes les informations demandées dans notre formulaire d'inscription sont indispensables pour vous permettre de consulter les informations que vous aurez choisies au préalable.

Nous ne manquerons pas de vous tenir informé au fur et à mesure de nos dernières nouveautés.

A très bientôt !

[L'équipe Ter Aquitaine](#)

**LES + ter**

**PERSONNALISER MON SITE ter**

Personnaliser votre site Ter  
[+ d'infos](#)

Connectez-vous

Courriel

Mot de passe

**VALIDER**

## Résultats obtenus

### Réactivité des clients internes :

- Taux d'ouverture moyen : **70 %**
- Taux de clic moyen : **29 %**

### Réactivité des clients externes sur les campagnes commerciales :

- Taux d'ouverture moyen : **50 %**
- Taux de clic moyen : **12 %**

### Réactivité des clients externes sur les alertes :

- Taux d'ouverture moyen : **43 %**
- Taux de désabonnement **nul**



## DEDICATED MARKETING

Révéler, valoriser, développer et consolider votre capital-client

Prestataire de services technologiques en e-marketing direct

# Contacts

---

[www.cabestan.com](http://www.cabestan.com)

[info@cabestan.com](mailto:info@cabestan.com)

**Tél. : 01 49 21 95 11**