

Arcueil, le 5 avril 2011

Neolane dévoile le Marketing Social qui convertit les Fans et les Followers en relations durables et rentables

Les nouvelles relations one-to-one sociales transforment les audiences Facebook et Twitter, jusque-là anonymes, en individus reconnus et contactables

Neolane, éditeur français de logiciels dédiés au marketing et à la communication client, annonce aujourd'hui des nouvelles fonctionnalités qui permettent aux professionnels du marketing d'engager des dialogues individuels avec leurs clients via les plate-formes de réseaux sociaux, y compris Facebook et Twitter. Neolane Social Marketing transforme de vastes audiences de Fans et Followers anonymes en relations durables, fidèles et au final profitables.

Neolane Social Marketing est une nouvelle application de la version 6 de la plate-forme Neolane dédiée au marketing conversationnel. Neolane Social Marketing va au-delà des techniques basiques d'écoute et d'influence sociale auxquelles les marques se limitent actuellement, et qui les conduit à constituer et animer des communautés de fans inconnus. A la place, Neolane Social Marketing permet aux responsables marketing d'influencer ces fans, d'obtenir et de gérer la permission de communiquer avec eux, et ensuite d'engager des dialogues one-to-one, coordonnés entre les réseaux sociaux et les canaux traditionnels de la relation client.

« La capacité à établir une relation individuelle et directe avec les fans de nos artistes via les réseaux sociaux est un élément clé de notre nouveau business model *direct-to-consumer* », commente Guillaume Pech-Gourg, Senior Director, Global CRM chez EMI. « Nous avons été un utilisateur pilote de Neolane Social Marketing, et avons mesuré des résultats en terme de meilleure connaissance des goûts et préférences individuelles de nos fans tout en engageant avec eux des conversations one-to-one. Ayant constaté les bénéfices que cette solution peut procurer, nous n'avons aucun doute que les professionnels du marketing B2C seront très intéressés par cette solution innovante. »

Neolane Social Marketing : la valeur de la conversation individualisée

Neolane permet d'influencer les Fans et Followers, de capter et gérer les permissions de communiquer et de personnaliser les conversations sortantes et entrantes via les réseaux sociaux.

Voici les détails des fonctionnalités clés :

- **Social Influencing** : la nouvelle application Social Marketing permet l'automatisation, la création, la centralisation et la diffusion de tweets sur Twitter et de posts sur le mur Facebook d'une marque. Les capacités d'influence de Neolane incluent également la possibilité pour les destinataires des e-mails générés par Neolane d'en partager le contenu avec leurs amis.
- **Social Permission Management** : les fonctionnalités innovantes de gestion de la permission sociale permettent de transformer les Fans et Followers anonymes en individus reconnus avec qui l'on peut communiquer. Les tactiques de permission sociale supportées incluent la gestion et la diffusion d'enquêtes ou de concours au sein des pages de marque Facebook et sur d'autres réseaux sociaux comme LinkedIn et YouTube. Neolane Social Marketing permet également de créer et déployer des applications Facebook et de centraliser l'acquisition des Followers sur Twitter. Les tactiques de permission sociale peuvent être déployées au sein des réseaux sociaux sur de multiples marques et différentes langues.
- **One-To-One Social Engagement** : Neolane Social Marketing permet d'optimiser les campagnes sociales entrantes et sortantes. L'application permet notamment de personnaliser en one-to-one le contenu des pages Facebook ainsi que les messages directs de Twitter.
- **Social Funnel** : l'application propose des fonctions d'analyse graphique avancées dont un 'entonnoir social' permettant de mesurer la progression des Fans et Followers lorsqu'ils évoluent du statut

anonyme au statut de prospect reconnu et opt-in, pour finalement se transformer en clients fidèles.

« Actuellement, les consommateurs interagissent avec les marques dans les réseaux sociaux de la même manière qu'ils le faisaient avec les sites web des marques il y a 5 ans. Les réseaux sociaux représentent une opportunité très claire pour les professionnels du marketing du monde entier de transformer leurs fans 'sociaux' en client fidèles et rentables », explique Stephane Dehoche, président du directoire de Neolane. « Neolane Social Marketing va permettre aux entreprises d'engager avec leurs clients et prospects des conversations plus individualisées et durables qui conduiront à une augmentation de la fidélité et du chiffre d'affaires. »

Fonctionnalités additionnelles de la plate-forme

Les autres améliorations également annoncées aujourd'hui pour Neolane V6 :

- Neolane Microsites permet aux marques d'enrichir l'expérience des visiteurs de leur site web et d'augmenter ainsi les conversions.
- Une meilleure intégration d'Adobe®SiteCatalyst® d'Omniture®. Le nouveau connecteur Neolane vers Adobe®Genesis™, fourni par Omniture®, va améliorer la flexibilité des équipes marketing pour cibler et « remarketer » les consommateurs, en tirant encore mieux parti des informations sur leurs comportements en ligne.

À propos de Neolane

Neolane propose la seule technologie de marketing conversationnel qui permet aux entreprises de créer et optimiser des dialogues continus en one-to-one avec chaque individu. Grâce à une plate-forme logicielle intégrée aux capacités reconnues dans la gestion des emails et la fusion entrant/sortant, les équipes marketing accroissent rapidement leur efficacité et leur impact sur le chiffre d'affaires. Directement née dans l'univers digital, la technologie de Neolane est simple et amusante à utiliser, à la fois pour les utilisateurs standards et experts. Agile et tourné vers futur, Neolane a prouvé sa capacité à aider ses clients à s'adapter aux nouveaux défis du marketing et à exploiter les nouvelles opportunités plus rapidement que ses concurrents. Neolane est utilisé par plus de 300 entreprises à travers le monde dont Sony Music, Alcatel-Lucent, Orange, Sears Canada et Sephora. Visitez le site <http://www.neolane.com>

Contacts presse :

Open2europe

Nathalie Costa - Tel 01 55 02 15 22 - n.costa@open2europe.com

Elodie Seng – Tel 01 55 02 11 03 – e.seng@open2europe.com

Neolane

François Laxalt - Tel 01 41 98 35 39 - francois.laxalt@neolane.com