

Brittany Ferries fait confiance à Unica et Sogec pour la gestion de ses campagnes marketing multicanal

Paris - 24 févr. 2011: [Unica, an IBM Company](#) et [leader des solutions logicielles marketing](#), et le groupe Sogec Marketing, spécialiste de la gestion opérationnelle de la relation client, ont été choisis par la compagnie maritime Brittany Ferries pour optimiser la gestion de ses campagnes marketing multicanal et renforcer sa stratégie marketing client.

Brittany Ferries : une nécessaire amélioration du programme marketing multicanal

Avec plus de 400 millions d'euros de chiffre d'affaires annuel, Brittany Ferries est leader sur le marché du transport maritime dans la région ouest qui propose à ses clients plusieurs offres : les transports secs, les séjours vacances et les produits croisières. Chaque année, 331 000 passagers voyagent sur les 9 lignes proposées par la compagnie vers l'Angleterre, la France, l'Irlande et l'Espagne.

Depuis 2000, Brittany Ferries a constitué une base de données interne de près de 435 000 clients et prospects français auprès desquels la compagnie communiquait via des campagnes marketing offline et online. Cependant, cette base de données ne permettait pas à Brittany Ferries d'obtenir une vision optimale de la provenance de chaque client ni de communiquer efficacement via des campagnes multicanal. C'est dans cette optique que l'entreprise a fait appel à Sogec et Unica pour centraliser les données de ses clients et prospects, et moderniser ainsi la gestion de ses campagnes marketing.

Une offre complémentaire alliant bases de données et gestion des campagnes marketing multicanal

Pour Brittany Ferries, la première étape pour renforcer sa stratégie de marketing direct a été de centraliser ses données pour mettre en place de véritables campagnes multicanal. Pour aider ce leader sur le marché à répondre à ces objectifs, Sogec et Unica ont développé une solution de cloud computing basée sur un plan d'actions en deux temps :

- **Sogec**, expert dans le domaine de la gestion de données, a tout d'abord créé une base de données décisionnelle unique (datawarehouse) permettant d'intégrer l'ensemble des données clients quelque soit leur provenance (call center, site web, agences de voyage, inscription aux newsletters...). Plusieurs opérations ont notamment été réalisées pour assurer le nettoyage de ces données (normalisation postale, dédoublonnage, validation des emails...) ont ensuite été nécessaires pour s'assurer que les données étaient exactes et

pourraient être utilisées pour des campagnes marketing efficaces et à des fins de reporting. En outre, Sogec a créé des flux d'alimentation destinés à permettre une mise à jour régulière du datawarehouse, en prenant en compte les contraintes de qualité des données propres à Brittany Ferries (informations clients/prospects, réservations, qualifications, commandes de brochures...).

- En complément, Sogec a intégré et hébergé la plateforme proposée, basée sur la solution Unica de gestion de campagnes. **Unica Campaign** gère la totalité des campagnes marketing multicanal de la société, permettant la mise en place d'une communication personnalisée avec chaque client et prospect. Dans le cadre d'opérations marketing menées par la compagnie maritime, les fonctionnalités offertes par Unica améliorent l'expérience client et renforcent ainsi leur confiance en la marque.

Brittany Ferries a également intégré dans sa plateforme la solution d'email marketing d'Unica, **Unica eMessage**, permettant à l'entreprise de diffuser des emails personnalisés, des SMS et autres types de communications mobiles.

L'objectif de Brittany Ferries était d'implémenter une solution couvrant tous les canaux de communication marketing pour segmenter, planifier et diffuser des messages marketing pertinents et personnalisés. Pour gérer le pilotage de ce programme relationnel de Brittany Ferries, Sogec a intégré sa plateforme décisionnelle permettant l'analyse des campagnes et la mise à disposition de tableaux de bord complets.

Une solution clé en main adaptée aux besoins spécifiques de Brittany Ferries

Le partenariat entre Sogec et Unica a permis de gérer les principales tâches comme la constitution du datawarehouse, la maintenance, en veillant à la qualité des données, et en fournissant un accès sécurisé en ligne aux outils mis à disposition, tout en permettant aux équipes marketing de Brittany Ferries de se concentrer sur leur cœur de métier.

« Au-delà de notre objectif de création d'une base de données efficace pour nos campagnes marketing, notre choix s'est avant tout porté sur l'adéquation de l'offre Sogec-Unica avec nos besoins en matière d'accompagnement de nos équipes, de qualité des interlocuteurs, mais aussi de simplicité d'utilisation. Aujourd'hui, nous avons débuté notre programme relationnel et sommes très satisfaits de la rapidité à laquelle cela a pu se mettre en place », a déclaré **Florence Gourdon, Directrice Marketing de Brittany Ferries Passagers France.**

A propos de Sogec

Le Groupe Sogec accompagne ses clients dans la mise en œuvre de leur stratégie de marketing opérationnel et relationnel multi-canal, en proposant une offre globale intégrée. Son objectif est de permettre à ses clients de disposer d'un interlocuteur unique, capable d'assurer l'ensemble des prestations nécessaires à la mise en place d'une stratégie d'activation de la relation client efficace en BtoC comme en BtoB.

Organisé autour de 5 pôles d'expertise, le Groupe Sogec propose des solutions marketing et technologiques innovantes dans les domaines de la Gestion promotionnelle (Sogec Promo), de la logistique marketing (Sogec Logistic), du Datamanagement (Sogec Datamark Services), de la création (Sogec Studio) et du développement de solutions web et mobiles (Sogec Digital).

Créée en 1971, le Groupe Sogec qui emploie près de 300 personnes est présent en France et en Allemagne pour plus d'un millier de clients.

Pour plus d'informations : www.sogec-marketing.com ou www.sogec-datamark.com

A propos d'Unica

Unica, an IBM Company, est un leader des solutions logicielles marketing. Unica propose un ensemble avancé de solutions de gestion du marketing d'entreprise et de cloud computing marketing permettant aux entreprises et aux particulier de transformer leur passion pour le marketing relationnel de qualité, des résultats marketing pertinents et mesurables générant de meilleurs résultats commerciaux. Les solutions d'Unica intègrent et rationalisent tous les aspects du marketing online et offline. L'approche unique du marketing interactif d'Unica comprend : analyse client et Web Analytics, décisionnel centralisé, exécution des campagnes cross-canal et opérations marketing intégrées. Plus de 1 500 entreprises à travers le monde font appel aux solutions marketing d'Unica. Unica a installé son siège social à Waltham, Massachusetts, et possède des bureaux aux quatre coins du globe.

Pour plus d'informations : <http://www.unica.com/france/index.htm>

Copyright 2011 Unica Corporation. Unica, le logo Unica et NetInsight sont des marques déposées d'Unica Corporation. Tous les autres noms de produits, marques de services et marques commerciales figurant ici appartiennent à leurs détenteurs respectifs.
