



## DOSSIER DE PRESSE

# Experian Marketing Services

### CONTACT PRESSE :

#### Experian Marketing Services

##### QAS – MIS

Karène VIGOUREUX / Emmanuelle TOUZARD  
01 41 11 35 42

[kvigoureux@oxygen-rp.com](mailto:kvigoureux@oxygen-rp.com)

##### CHEETAHMAIL

Pauline BOITEL  
03 20 68 21 14

[pboitel@experian-cheetahmail.fr](mailto:pboitel@experian-cheetahmail.fr)

# SOMMAIRE

## EXPERIAN MARKETING SERVICES

Présentation d'Experian Marketing Services

Les partenaires d'Experian Marketing Services

Les offres d'Experian Marketing Services

## QUALITE DES DONNEES

Présentation de QAS

Les clients et partenaires QAS

Les compétences QAS mises au service des entreprises

Les offres QAS

## CONNAISSANCE CLIENTS ET GEOMARKETING

Présentation de Marketing Information Services

Les compétences Marketing Information Services mises au service des entreprises

Les Offres Marketing Information Services

## EXECUTION DE CAMPAGNES DIGITALES

Présentation de CheetahMail

Les clients CheetahMail

Les offres CheetahMail

## LES NOUVELLES OFFRES EXPERIAN MARKETING SERVICES

Digital Advertising Services

Techlightenment

Hitwise

# EXPERIAN MARKETING SERVICES

## Présentation d'Experian Marketing Services

Experian Marketing Services offre son expertise de la donnée, son savoir-faire en analyse et ses différentes plateformes dans plusieurs régions du monde. Notre mission vise à accompagner les spécialistes du marketing à cibler et engager plus efficacement leurs meilleurs clients grâce à l'email, la publicité online, la gestion et l'analyse des données clients, l'enrichissement des données, la modélisation et l'analyse des données, ainsi que le conseil en stratégie marketing. Grâce à ses compétences, Experian Marketing Services permet aux entreprises d'améliorer l'attachement à leurs marques, de créer un retour sur investissement mesurable et d'améliorer la valeur de leurs clients de manière significative.

## Les partenaires d'Experian Marketing Services

Experian Marketing Services développe de nombreux partenariats notamment des partenariats métiers avec les associations de professionnels. Experian Marketing Services est notamment membre fondateur de Signal Spam, membre de la FEVAD (La Fédération du E-commerce et de la Vente A Distance), du SNCD (Le Syndicat National de la Communication Directe) et de l'ACSEL (L'Association de l'Economie Numérique). Mais Experian Marketing Services est également partenaire de nombreux éditeurs, intégrateurs et agences web.

## Les compétences mises aux services des entreprises

- Qualité des données : validation des données, fiabilisation des informations et vue client unique à travers les offres QAS
- Enrichissement des données et Analytics : géo-segmentation, optimisation des points de vente et connaissance clients à travers les offres Marketing Information Services
- Gestion de campagnes e-mailing : technologies et solutions pour le canal digital (e-mail, sms, social) à travers les offres CheetahMail
- Optimisation des stratégies de display et de marketing online à travers les nouvelles offres Digital Advertising Services, Techlightenment et Hitwise.



# QUALITE DES DONNEES

## Présentation de QAS

QAS, leader du Contact Data Management, a développé une gamme logicielle préservant l'intégrité des données dans le temps et fiabilisant à terme la gestion de la relation client. QAS agit tout au long du processus de gestion des contacts, de l'audit vers la saisie, l'enrichissement, la normalisation, le nettoyage et le dédoublonnage des données, permettant ainsi de maintenir un niveau élevé de qualité des informations. Associé à Mosaic, QAS propose une approche innovante de profiling en temps réel des consommateurs par l'adresse postale.

Spécialiste des technologies de gestion de l'adresse postale française et internationale, QAS est distributeur des référentiels géographiques de La Poste SNA. Travaillant en collaboration avec des partenaires de confiance tels que les autorités postales, ou des partenaires privés de distribution de courrier, les logiciels QAS assurent la meilleure qualité de données disponibles pour chaque pays. QAS propose ainsi une couverture internationale de ses solutions qui s'étend actuellement à 169 pays couvrant ainsi le continent européen, américain et asiatique. Implantée en Europe, en Amérique du Nord et en Asie Pacifique, QAS confirme son succès sur le marché international avec sa gamme logicielle QAS, solution profitable aux entreprises du monde entier.

La performance des solutions QAS résulte d'investissements dans la recherche et le développement technologique depuis 1991, afin de garantir des logiciels de haut niveau de fonctionnalités et de services. Plus de 10 000 organisations dans le monde ont choisi les solutions QAS pour la gestion de la qualité de leurs données afin d'améliorer leur process, leur performance financière, leur efficacité ainsi que leur relation client.

## Les clients et partenaires QAS

- ▶ Aujourd'hui, QAS couvre tous les secteurs d'activité notamment les secteurs des Banques et Assurances, la Distribution (VAD et E-commerce) et les Services. En effet, la gamme logicielle QAS s'adresse à toutes les structures qui disposent de données d'origines multiples (clients, prospects, fournisseurs, salariés, réseaux de distribution...) et plus précisément les services Informatique, Marketing, Commercial, Relation Client, Achats.

## Les compétences QAS mises au service des entreprises

### Collecte des données clients / prospects

- ▶ Intégrer des données fiables dans un Système d'Information
  - Assurer l'intégrité des coordonnées clients
  - Assurer l'exhaustivité des informations renseignées
- ▶ Prévenir l'insertion de doublons dans un Système d'Information
  - Assurer l'unicité du client (vision à 360°)
- ▶ Accélérer la saisie des données
  - Réduire le temps d'attente client (Boutiques, Téléphone, Web...)
  - Mettre ce temps à profit pour le conseil et la vente
  - Diminuer l'insatisfaction client (qui doit répéter/épeler son adresse)
  - Augmenter le taux de remplissage des formulaires (CRM, Web...)

## Exploitation des données clients / prospects

- ▶ Optimiser le ciblage de communication
  - Eliminer les coûts directs (création, fabrication, envoi,...)
  - Eliminer les coûts indirects (retraitement des retours, rappels...)
  - Augmenter le taux de conversion des campagnes
  - Augmenter le chiffre d'affaires des campagnes
- ▶ Réduire l'envoi sur des doublons et la sur-sollicitation des clients
  - Améliorer l'image de marque de l'entreprise
- ▶ Améliorer la bonne livraison des colis
  - Améliorer le taux de satisfaction client
  - Améliorer le taux de fidélisation (CRM, Web...)

## Optimisation de la connaissance clients / prospects

- ▶ Enrichir des données clients
  - Ajouter des coordonnées géographiques (X, Y)
  - (B2C) Ajouter un code de segmentation (profils de consommation)
  - (B2B) Ajouter des données INSEE (Siret, Codes NAF, Activité...)
  - Ajouter des coordonnées téléphoniques
- ▶ Optimiser les prises de décisions à partir de données fiables
  - Améliorer les décisions des stratégies de communication (Online / Offline)
  - Segmenter une base et personnaliser les communications
  - Lutter contre la fraude

## Les offres QAS

Quelle que soit la manière dont les entreprises recueillent, gèrent et utilisent les coordonnées de leurs contacts, il est impératif de maintenir à jour et veiller à leur fiabilité afin d'atteindre des objectifs définis. Que ce soit des données clients, actuels et potentiels, fournisseurs, partenaires ou employés, il faut en prendre soin.

Afin de répondre aux problématiques des entreprises liées à la qualité des données, QAS propose des solutions de traitement préventives et curatives qui s'adaptent aux besoins des entreprises, en répondant aux contraintes d'architectures informatiques, proposant des solutions on Premise (hébergement clients) ou en mode SaaS (Software as a Service).

### En amont : traitement préventif :

L'utilisation d'une solution préventive permet d'optimiser la qualité des données dès le point d'entrée de l'information. En effet, les informations sont saisies et validées rapidement avant d'être sauvegardées dans votre système d'information.

Solutions proposées par QAS :

- **QAS Pro** – Logiciel de saisie rapide des adresses postales
- **QAS Pro Web** – Logiciel de saisie rapide en ligne des adresses postales
- **QAS Pro Web On Demand** - Saisie en ligne des adresses postales en mode Saas.  
→ Ces solutions permettent de mettre en place une procédure de collecte et de validation des contacts dès la saisie, évitant ainsi la dégradation d'une base de données avec des informations contacts erronées.
- **QAS Email Validate** – Validation et vérification des adresses emails.  
→ Cette solution optimise la qualité des données mails en empêchant l'entrée d'emails erronés dès la saisie. Cela permet notamment, d'améliorer l'efficacité des campagnes emails et augmenter leur taux de conversion. L'entreprise réduit ainsi la perte de revenus due au mauvais remplissage des formulaires sur les sites web ainsi que la perte de temps et de ressources engendrées par les corrections manuelles.

- **QAS ID Check** – Contrôle de l'identité en ligne

→ Cette solution réduit les risques de fraude en authentifiant l'identité des contacts grâce à un support électronique, complémentaire à la demande de documents prouvant l'identité d'une personne. Le contrôle intervient dès la souscription ou dès l'enregistrement d'un nouveau client.

- **QAS Unify en mode real time** – Logiciel de dédoublement interactif et de déduplication.

→ Cette solution permet de maintenir et disposer en temps réel de données uniques, évitant ainsi l'insertion de doublons au sein d'une base de données grâce à une recherche de préexistence des contacts. Les entreprises peuvent ainsi optimiser la vue client unique et améliorer la satisfaction client.

### En aval : traitement curatif :

Compte tenu des évolutions permanentes des éléments géo postaux de l'adresse, même les données postales initialement correctes deviennent très rapidement caduques. Ainsi, un traitement curatif, appelé RNVP (Restructuration, Normalisation et Validation Postale), se doit d'être effectué sur l'ensemble des bases de données des entreprises afin de normaliser et d'actualiser les adresses existantes.

Solutions proposées par QAS :

- **QAS Unify en mode batch** – Identification et suppression des doublons.

→ La fonctionnalité de dédoublement de QAS Unify permet de traiter simplement, efficacement, et de façon sécurisée les doublons présents dans une base de données. La solution offre également des fonctions de déduplication avec la mise en place de paramètres de dédoublement adaptés aux différents processus métiers. Disposer d'un référentiel client ou fournisseur sain constitue un excellent point de départ pour obtenir une vue client unique.

- **QAS Batch** – Traitement RNVP de base de données.

→ Cette solution permet de nettoyer les adresses postales contenues au sein des systèmes d'informations, de manière à ne conserver que des adresses valides et fiables. En confrontant la base de données au référentiel postal, QAS Batch identifie les adresses postales non-conformes et procède à leur mise aux normes. Ce qui permet ainsi de réduire très fortement le taux de PND (Plis Non Distribués).

## Accompagnement clients et partenaires

### Service d'audit

Une vérification régulière de l'ensemble de ses bases de données permet de connaître le niveau de renseignement et la fiabilité de ses contacts. Grâce à un audit complet de l'intégralité des points d'entrée des flux d'informations, les entreprises ont une meilleure compréhension de l'intérêt d'une stratégie globale de gestion des données.

Afin de maîtriser la qualité de ses données, les bonnes questions à se poser sont :

- Y a-t-il une vérification régulière de la qualité des bases de données ?
- Quelle est la connaissance du niveau de renseignement et de fiabilité des contacts au sein de la base ?
- Quel est leur niveau de mise à jour ?

### Professional Services

Fort de plus de 18 ans d'expérience dans la gestion de la qualité des données, QAS délivre tout son savoir-faire technique à travers ses équipes d'experts. Le Support Technique et l'équipe QAS Professional Services sont formés pour offrir aux entreprises un très haut niveau d'expertise sur toutes les solutions QAS et les accompagner tout au long de leurs projets visant à améliorer la qualité de leurs données.

Les consultants techniques de l'équipe QAS Professional Services délivrent un service lié à l'installation de vos produits QAS et sont de véritables spécialistes en matière de résolutions

de problèmes liés au Contact Data Management et à la gestion des adresses postales et emails. Notre équipe d'experts accompagne les entreprises sur l'ensemble des services suivants :

- Un audit complet de l'ensemble des points d'entrée des données,
- Le conseil et la conception d'une stratégie globale de Contact Data management,
- L'implémentation de votre stratégie, y compris l'installation ou l'intégration des solutions logicielles QAS,
- Une formation sur la gamme QAS.

### **Prestation de nettoyage de données**

Afin de répondre aux besoins spécifiques des entreprises, QAS met à disposition son service de prestation de nettoyage de données via QAS Batch et Bulk Email (validation de la qualité des adresses emails). Ce dernier permet aux entreprises de traiter leurs données emails sur un échantillon ou sur l'ensemble de leurs adresses emails afin de vérifier la qualité de ces dernières.

# CONNAISSANCE CLIENTS ET GEOMARKETING

## Présentation de Marketing Information Services

Marketing Information Services accompagne ses clients dans l'enrichissement, l'analyse et l'exploitation de leurs bases de données BtoC, en s'appuyant sur sa segmentation comportementale Mosaic, son expertise en conseils marketing et ses logiciels. Par une analyse et une compréhension détaillée des consommateurs, des marchés et des économies, Experian Marketing Information Services aide aussi ses clients à améliorer la performance de leur réseau de points de vente par la recherche des localisations optimales, et l'exploitation du marché local de chaque point de vente.

## Les compétences Marketing Information Services mises au service des entreprises

Fort de son expérience en connaissance des marchés, des consommateurs et des canaux, Marketing Information Services permet aux entreprises de :

- Optimiser leurs canaux de distribution,
- Connaître leur marché et ses spécificités,
- Fidéliser et augmenter la valeur client,
- Recruter des clients rentables.

Marketing Information Services répond à l'ensemble des problématiques suivantes :

- Qui sont les clients ?
- Où achètent-ils, quand, comment, pourquoi ?
- Comment accroître leur valeur ?
- Comment les fidéliser ?
- Comment recruter des clients rentables ?
- Comment développer une stratégie multi-canal ?
- Comment améliorer la performance des points de vente existants ?
- Comment optimiser le réseau de distribution ?

Le cœur de métier de Marketing Information Services s'articule autour de trois piliers centraux :

- **Les données** : qualifier, quantifier et enrichir pour accroître la connaissance clients et marchés,
- **Etudes et conseils** : utiliser des modèles pour transformer les données en informations,
- **Les plateformes** : intégrer nos modèles dans nos solutions pour transformer l'information en décisions.

## Les Offres Marketing Information Services

### Les données

**Consumer View** : données disponibles pour 26 millions de ménages !

- Données socio-démographiques : genre, âge, composition du foyer, présence d'enfants, cycle de vie du foyer, cycle de vie de la famille.
- Données Socio-économiques : revenu, PCS.
- Données sur le logement : type de logement, taille du logement collectif, ancienneté à l'adresse.
- Données sur le canal d'achat : internet, point de vente.

- Données sur l'appétence : équipement de la maison, de la personne, loisirs, voyages, high-tech, automobile...
- Données sur l'accessibilité à l'offre : GMS, GSS, commerces de proximité.

**Mosaic France** : par une meilleure connaissance des consommateurs et de leurs attentes, par un éclairage détaillé sur les profils des clients, la segmentation Mosaic aide à augmenter l'efficacité des stratégies marketing globales et locales.

Appréhender, décoder et comprendre les comportements des consommateurs dans toutes leurs nuances, constitue un impératif pour les entreprises et organismes commercialisant des produits ou services en direction du grand public. C'est pourquoi Marketing Information Services a développé un instrument de segmentation et d'analyse des populations de consommateurs : Mosaic.

Mosaic permet d'enrichir des bases de données BtoC et optimise ainsi la stratégie client en affinant l'analyse client-produit-canal. Mosaic permet également de mettre en œuvre des segmentations spécifiques des bases clients, des scores d'appétence tant pour des actions de recrutement de nouveaux clients que pour des opérations de fidélisation. Mosaic permet par ailleurs de mettre en œuvre des actions marketing locales telles que des études de zones de points de vente, des analyses de géomarketing et du ciblage local.

Depuis plus de 20 ans, Marketing Information Services a créé une quarantaine de segmentations de consommateurs à travers le monde, ce qui lui permet de disposer d'un savoir-faire et d'une expertise éprouvée pour élaborer des segmentations innovantes. Les données sources sélectionnées (sur base de leur exhaustivité, volume, qualité, diversité et cohérence) et les méthodes utilisées sont mises à jour régulièrement pour tenir compte des évolutions des consommateurs.

La classification Mosaic est disponible dans 25 pays dont une majeure partie de l'Europe de l'Ouest, les Etats-Unis, l'Australie, et l'Extrême Orient. Mosaic Global est un système de segmentation cohérent qui établit le lien entre toutes ces classifications et couvre un milliard de consommateurs dans le monde. Ainsi, la passerelle avec Mosaic Global permet aux entreprises de développer leur stratégie marketing internationale en cohésion avec l'approche locale.

## Les études et conseils

### Marketing client :

- Analyse de panier,
- Analyse RFM,
- Scores d'appétence,
- Analyse de la valeur client,
- Cross-sell modelling,
- Scores de rétention,
- Analyse d'impact : retour et conversion,
- Segmentation.

### Marketing local :

Etude de marketing local :

- Analyse du potentiel local : qualification et profil du potentiel (résidentiel, lieu de travail, flux).
- Analyse de la concurrence : format, enseigne, positionnement.
- Stratégie marketing la plus adaptée au contexte local du ou des points de vente : produit, prix, communication, distribution...

Typologie des points de vente : la typologie d'un réseau de points de contact constitue une étape importante pour :

- Appréhender la diversité des magasins,

- Distinguer toutes les particularités de leur environnement (géographie, socio démographie, économie, dépenses, taux d'équipements, concurrents),
- Décliner des politiques commerciales différenciées via un meilleur reporting (autre qu'une vision région, taille de magasin...).

Performance de réseau de distribution : sur ou sous-performance locale : évaluation des performances locales de chaque point de vente par :

- Modélisation de l'activité et de la relation client – point de vente,
- Simulation du réseau actuel et confrontation aux performances observées.

Trous de couverture / zones de cannibalisation :

- Evaluation des trous de couverture par simulation d'implantations marginales
- Balayage du territoire par simulation de l'activité avec le réseau en place + un point de vente supplémentaire,
- Quantification de l'impact,
- Evaluation des zones à forte cannibalisation, simulation de suppression de chaque point de vente actif,
- Quantification de l'impact en termes de volume à haut risque de perte.

Schéma directeur de développement optimal : maximiser le rendement des ressources investies dans le réseau commercial via 3 stratégies possibles :

- Consolider la part de marché au même niveau avec la situation du réseau actuel.
- Accroître la part de marché avec le même volume de ressources de distribution.
- Accroître la part de marché avec plus de ressources de distribution.

Stratégie et optimisation multicanaux : développer l'approche multi canal

Identifier les profils préférentiels de chaque canal :

- Identifier les facteurs clés de succès de chaque canal,
- Mesurer l'impact de la proximité sur le choix des canaux,
- Déployer les actions et les canaux selon les conditions locales.

Les solutions privilégiées sont : le profil de clients par canal et la modélisation du choix du canal.

## Les plateformes

**ICoder Suite** : solutions d'enrichissement (géographique, Mosaic, données socio-démographiques) en mode desktop ou Batch (MS-dos)

Géocodage :

- Coordonnées Lambert (X,Y) et WGS 84 (longitude, latitude),
- Code commune, IRIS, llot et llot+ fournis en sortie,
- Coordonnées X,Y au centroïde de l'IRIS et de l'llot.

Enrichissement de fichiers

- Référentiel cartographique Navteq 2009 et 2010 (compatibilité avec les principales cartographies du marché : TeleAtlas...),
- Référentiel ménages Experian (26 millions de ménages),
- Mosaic.

**iMarketer Suite** : le renforcement de l'efficacité marketing passe par l'analyse de résultats, l'amélioration de la connaissance des données, la préparation rapide des actions. S'appuyant sur une nouvelle technologie de stockage et de manipulation des données, la suite logicielle iMarketer met à la disposition des entreprises françaises exclusivement, une riche palette de fonctionnalités, allant du reporting à la gestion de campagnes, en passant par le datamining.

Ainsi, iMarketer couvre l'ensemble des besoins de constitution, de gestion, d'exploitation et d'analyse marketing d'un entrepôt de données marketing.

Alliant puissance d'analyse et performance, iMarketer est un outil d'exploration de bases de données relationnelles qui s'appuie sur une nouvelle technologie de stockage et de manipulation des données.

L'offre iMarketer est modulaire et comprend :

- Des fonctionnalités de création de Datamart et de manipulation des données via des assistants,
- Des modules ergonomiques : mixité, profiling, requête, tableau,
- Des rapports simples à construire : PMG, provenance des acheteurs, impact campagne, profiling répondants...
- Les modules de Datamining K2S et K2R de KXEN « encapsulés »,
- Toutes les fonctionnalités pour sélectionner, planifier une campagne, etc.

**MicroMarketer Suite** : alliant données de marché, technologies cartographiques et fonctionnalités de reporting performantes, Marketing Information Services a cristallisé toute son expérience métier dans la gamme MicroMarketer G3 pour permettre aux entreprises de réaliser leurs analyses micromarketing en interne, en définissant des plans d'actions marketing et en diffusant l'information. Cette solution répond aux problématiques suivantes :

- Quel est le marché local ?
- Quelle est la différence entre la performance de mon point de vente et mon potentiel ?
- Comment faire pour capter un maximum de clients ?

MicroMarketer est une solution logicielle micromarketing client / serveur ou desktop monoposte destinée notamment aux chargés d'études.

MicroMarketer rassemble dans un même environnement tous les outils permettant de constituer un système décisionnel géomarketing. Véritable tableau de bord des actions marketing, MicroMarketer est conçu pour :

- Rendre le datamart micromarketing accessible par un outil cartographique d'analyses, de reporting et/ou de datamining,
- Assurer le traitement de l'intégralité des données internes et externes,
- Développer les études stratégiques ou spécifiques tant de marketing client que de marketing réseau.

**eMarketer G3** : est un portail web micromarketing répondant à des besoins plus opérationnels. Il constitue une solution performante permettant :

- D'accéder à l'information à distance et de la partager, en toute sécurité
- D'élaborer, de façon conviviale, des études packagées.

L'ergonomie a été développée pour une navigation intuitive et un résultat rapide. eMarketer G3 offre de plus une réactivité de premier ordre permettant à l'entreprise d'éditer, en quelques minutes, tous les rapports souhaités.

Sur la base de composants techniques performants et innovants tel qu'ESRI nous avons développé de puissants outils pour permettre aux organisations de réaliser elles-mêmes tous types d'études :

- étude de zone de chalandise,
- analyse de performance locale,
- profiling de clientèle (sur base de la typologie Mosaic),
- ciblage pour marketing direct,
- études d'implantation,
- simulation de chiffre d'affaires,
- maillage de territoires,
- étude de la couverture réseau,
- données riches et précises.

Le datamart sur lequel s'appuie MicroMarketer G3 est unique par la diversité et la précision des informations qu'il regroupe : données cartographiques, socio-économiques, démographiques, de comportement, de consommation...

Ces données varient bien sûr en fonction du pays et des partenaires 'Data' locaux.

# EXECUTION DE CAMPAGNES DIGITALES

## Présentation de CheetahMail

Créé en France en 2000 sous le nom d'Emailing Solution, CheetahMail est très rapidement devenu un acteur incontournable du paysage e-marketing français. Présent dans plus de 14 pays avec une forte représentation aux Etats-Unis, CheetahMail s'est imposé comme l'expert mondial de l'e-mail marketing de fidélisation.

CheetahMail met à disposition de ses clients une solution de gestion de campagnes e-mailing de fidélisation nommée Emailing Solution Technology, et complète cette technologie par un service clients de 40 experts capables d'accompagner et de conseiller l'ensemble des clients dans leurs stratégies d'email marketing.

La mission de CheetahMail tient en deux mots : Etre Pertinent. CheetahMail met tout en œuvre pour aider ses clients à envoyer le bon message, au bon moment et à la bonne personne. Les collaborateurs de CheetahMail sont ainsi tous convaincus que la pertinence e-mailing passe par le respect des internautes et par une connaissance approfondie de ses besoins, et développent en ce sens un ensemble de services et solutions ayant pour unique but l'atteinte de la pertinence.

## Les clients CheetahMail

En France, CheetahMail accompagne aujourd'hui plus de 540 clients grands comptes, issus de secteurs d'activité aussi variés que :

- Luxe,
- Tourisme,
- Services publics et administration,
- VAD et e-commerce,
- Distribution,
- Medias,
- Banque-Assurance et Santé.

## Les offres CheetahMail

En combinant solution logicielle et expertise marketing, CheetahMail développe la pertinence des campagnes de ses clients.

### Emailing Solution Technology, l'offre SaaS de CheetahMail

Conscient des problématiques et des enjeux des e-marketers, CheetahMail met à disposition de ses clients une application évolutive, rythmée par la sortie d'une nouvelle version à chaque saison. Emailing Solution Technology s'articule autour de 3 axes fondamentaux du marketing :

- **Connaître** : L'application permet de gérer efficacement une base de données, de créer des cibles, d'enrichir les données en fonction de données déclaratives et comportementales...
- **Communiquer** : l'application gère des envois dynamiques, 100% personnalisés en fonction des centres d'intérêts des destinataires, permet l'envoi de confirmation de commandes, de notifications etc...
- **Mesurer** : chaque message peut être mesuré avec précision : tracking d'achat, taux d'ouvertures, de réactivité...

L'application de CheetahMail se compose de nombreuses fonctions telles que le tracking d'achat, les emails trigger, le contenu dynamique, le générateur de formulaires, différents webservices (APIs)... dans l'unique but de satisfaire au maximum ses clients. Ces fonctions sont parfaitement intégrées à Emailing Solution Technology et permettent aux e-marketers d'envoyer des campagnes email et SMS performantes et pertinentes.

CheetahMail garantit à ses clients une délivrabilité optimale en aidant les FAI dans leur filtre. La délivrabilité se fait par une sélection rigoureuse des clients et le contrôle systématique des bonnes pratiques de l'email, des relations personnelles et régulières avec l'ensemble des FAI ainsi que des relations de confiance liées à la transparence des échanges.

## Une large palette de services e-marketing

Le service « Professional services » est composé de 30 experts de l'email marketing. Les services proposés par CheetahMail permettent aux clients de choisir une offre personnalisée selon leurs besoins.

Plusieurs niveaux de services s'offrent aux clients de CheetahMail correspondant à leurs attentes et au degré de sophistication de campagne souhaité.

- **Le « full service »** est l'offre la plus complète de CheetahMail, véritable prolongement du service marketing du client. Un chef de projet marketing est dédié à la campagne e-mailing, il anticipe les besoins du client, adapte les campagnes au cycle de vie marketing, analyse et préconise des solutions d'optimisation pour le client.
- **Le mode autonome** permet au client de gérer en toute liberté ses campagnes. Ce service comprend une formation complète à l'application Emailing Solution Technology, un support disponible et réactif, une application évolutive et une interface intuitive.
- **Le « service à la carte »** offre souplesse et autonomie au client. Selon les besoins du client, CheetahMail propose la gestion des jeux-concours, l'analyse de la base de données, la gestion d'envoi, le design, le consulting et le tiers de confiance.

Les spécificités de l'email demandant de plus en plus de connaissances techniques et marketing, on observe une généralisation du full service. De plus en plus d'entreprises souhaitent externaliser ce service afin de garantir une performance optimale à chaque campagne.

## Les services associés

- **Design** : l'équipe créative de CheetahMail aide les clients à maximiser l'impact visuel de leurs campagnes marketing on line.  
Le juste équilibre des éléments d'une création tels que le contenu, les images, les offres ou autres call to action, renforce positivement l'image de marque et encourage les abonnés à cliquer. Mêlant expérience et sens de l'innovation, l'équipe créative de CheetahMail a pour mission d'identifier le potentiel créatif des campagnes afin d'optimiser leurs succès.  
Soucieux d'apporter toujours plus de pertinence et de performance aux campagnes e-mailing de ses clients, CheetahMail renforce son offre design et permet de répondre totalement aux exigences de ses clients ainsi qu'aux spécificités liées à l'email.
- **Formation** : l'équipe formation aide les clients dans leur connaissance de l'application et plus généralement des techniques de l'email marketing.  
Afin de garantir à ses clients la performance et la délivrabilité des campagnes, l'équipe formation assure des formations variées telles que le montage HTML, la délivrabilité, l'aide aux premiers envois...  
CheetahMail propose à ses clients une gamme formation complète répondant aux exigences du marché et aux nouvelles problématiques client. Des formations sur les deux outils d'e-mailing que propose CheetahMail (Emailing Solution Technology et CheetahMail), des formations avancées, des formations sur la délivrabilité, l'HTML... sont proposées.

- **Etudes et Conseils** : le pôle études et conseils accompagne les clients de CheetahMail vers le succès de leurs campagnes.  
Après avoir réalisé un audit approfondi de la situation, les consultants de CheetahMail construisent avec les annonceurs des programmes relationnels personnalisés.  
Le pôle études et conseils s'adresse à tous les marketers voulant se professionnaliser encore plus dans le domaine de l'email marketing. Les consultants de CheetahMail proposent aux annonceurs de les accompagner à travers des études, des journées de consulting ou audit des conférences.
- **TAM** : l'équipe TAM est composée de chefs de projets techniques au service des clients CheetahMail. Le pôle accompagne les e-marketers dans leur stratégie d'email marketing sur un aspect très technique. Il offre des services tels que le consulting et l'accompagnement technique dédié. Il permet par exemple de mettre en place des développements spécifiques tels les jeux-concours, les envois automatiques de chèque cadeau,...
- **Délivrabilité** : la délivrabilité est un élément essentiel de la stratégie d'email marketing. C'est pourquoi CheetahMail permet à ses clients d'optimiser leur délivrabilité en leur proposant des campagnes email pertinentes et en les guidant vers une meilleure délivrabilité.

### Les autres services CheetahMail

- ▶ **Analytics** : grâce au partenariat avec Alterian, CheetahMail propose d'apporter encore plus de pertinence dans le contenu des emails. CheetahAnalytics permet de centraliser les informations des clients quelle que soit leur source afin de les analyser avec finesse et les rendre actionnables. CheetahAnalytics permet :
  - La création d'un Datamart pour centraliser l'ensemble des données et les explorer simplement
  - Des analyses multiples permettant d'obtenir une vision unique du client : provenance des acheteurs, impact campagne, profiling répondants, ...
  - Des modules ergonomiques de requêtes via des formulaires, des fonctionnalités en glisser /déposer, de visualisations des résultats au fil de l'eau, de diagramme de Venn...
  - Un module de gestion de campagnes permettant de les orchestrer et de les planifier : gestion de la pression marketing, scénarisation de campagnes...

## LES NOUVELLES OFFRES EXPERIAN MARKETING SERVICES

- ▶ **Digital Advertising Services** : Lancé en 2008 aux Etats-Unis puis en 2009 en Angleterre, Digital Advertising Services est aujourd'hui disponible sur le marché français. Ces services permettent d'optimiser la communication digitale des annonceurs grâce aux campagnes de publicités online construites sur de l'audience adressable. Les campagnes sont réalisées en partenariat avec des éditeurs comme Yahoo ou Microsoft dont les bases de données d'utilisateurs ont été enrichies de Mosaic. Ainsi, les annonceurs sont en mesure d'optimiser leur plan de communication ou leurs campagnes publicitaires online en s'adressant uniquement aux consommateurs les plus appétants ou en ciblant des prospects qui ressemblent à leur cœur de clientèle. Experian a également développé des solutions de reporting pré et post campagne qui permettent de positionner la marque ou le produit dans son univers de concurrence et d'évaluer l'efficacité de l'annonce ou du plan de communication, avec une approche quantitative et/ou qualitative. S'appuyant sur plus de 30 ans d'expériences du groupe Experian dans le marketing ciblé, Digital Advertising Services s'adapte aux évolutions constantes et rapides de la sphère digitale en matière de publicité ciblée, d'affichage publicitaire, d'analyse de l'efficacité publicitaire et d'expérience consommateur sur le web. Aujourd'hui disponibles sur internet, les campagnes DAS sur audience adressable seront disponibles demain sur mobile ou sur TV par ADSL.
  
- ▶ **Techlightenment** : Techlightenment développe une technologie permettant d'optimiser le pouvoir des campagnes de publicité sur les réseaux sociaux pour des entreprises multinationales et des agences de publicité mondiale. La société utilise une approche pilotée par les données pour créer, mettre en œuvre et suivre des campagnes en ligne efficaces et très ciblées pour ainsi identifier et rejoindre des auditoires clés. Il compte parmi ses clients : GlaxoSmithKline, Universal Pictures, Dr Martens. Techlightenment est un consultant sur les développements spécifiques via Facebook, participe également à la conception de webservices pour des publicités en version BETA et c'est le seul partenaire du développement européen de MySpace. Techlightenment est accepté des sites communautaires pour fournir une plateforme consistant à améliorer l'engagement client. Conduisant à un sentiment de communauté, les valeurs de transaction et de rétention sont plus élevées. L'activité de Techlightenment est de tracker au moyen de fonctionnalités sociales combinées avec les données d'un profil utilisateur, des publicités sur les réseaux sociaux tels que Facebook pour donner aux entreprises d'importantes sources de connaissance client. Techlightenment a mis au point une suite de logiciels et de services qui apportent cette fonctionnalité dans les entreprises, créant ainsi de nouvelles opportunités pour comprendre, cibler et engager des clients en fonction de leurs centres d'intérêt déclarés.
  
- ▶ **Hitwise** : CheetahMail met à disposition de ses clients un service en ligne de veille concurrentielle appelé Hitwise. Grâce à Hitwise, les marketers peuvent :
  - Découvrir les stratégies de marketing on-line de leurs concurrents et suivre leurs performances,
  - Identifier les mots-clés pour leur donner l'opportunité d'améliorer considérablement leurs campagnes marketing,
  - Élaborer des contenus forts et pertinents poussant les internautes sur leurs sites Web, et non pas ceux de leurs concurrents,
  - Avoir un regard critique sur une audience en ligne pour les aider à acquérir, conserver et développer leur base clients.

Hitwise aide les marketers à prendre des décisions marketing et commerciale averties en se basant sur plus de 75 000 sites web dans plus de 160 industries, sur plus de 1 million de termes recherchés, sur l'activité Internet anonyme et agrégée de 90 000 utilisateurs de l'Internet français dans toutes les régions de France.

Déjà présent aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Australie, en Nouvelle-Zélande, à Hong Kong, à Singapour, au Canada et au Brésil, Hitwise mesure 25 millions d'utilisateurs Internet du monde entier - le plus grand échantillon d'utilisateurs disponibles pour fournir à ses clients des données actualisées et inégalées en termes de profondeur et d'étendue.

EXPERIAN MARKETING SERVICES  
TOUR EUROPLAZA  
20 AVENUE ANDRE PROTHIN  
92927 PARIS LA DEFENSE CEDEX  
T: +33 1 70 39 45 55



© Experian Limited 2011.

The word "EXPERIAN" and the graphical device are trade marks of Experian and/or its associated companies and may be registered in the EU, USA and other countries. The graphical device is a registered Community design in the EU.

All rights reserved.

