

PORTRAIT CROISÉ



Bruno BOUSSION,

*Senior Vice President Europe de
Selligent Marketing Cloud*

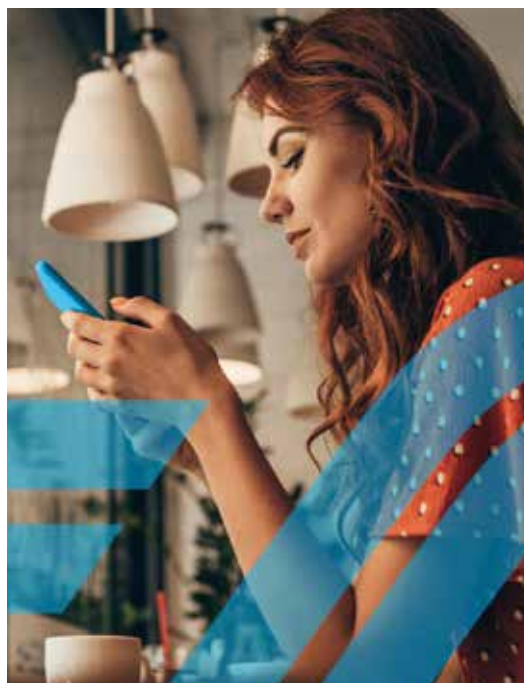
Selligent Marketing Cloud : un écosystème d'experts pour votre marketing automation

Selligent Marketing Cloud est une plateforme de marketing automation B2C qui permet aux spécialistes du marketing relationnel de maximiser chaque interaction avec leurs consommateurs et de livrer une expérience client exceptionnelle. Son objectif : permettre à nos clients de maximiser chaque moment avec leur audience et mettre en place une puissante stratégie d'engagement avec leur cible. Rencontre...

CARTE D'IDENTITÉ



- NOM DE L'ENTREPRISE : **Selligent Marketing Cloud**
- ADRESSE : **20 place des vins de France 75012 Paris**
- **Selligent Marketing Cloud** fait partie de CM Group
- SITE WEB : **www.selligent.com/fr**
- FONDÉE EN **1988**



Laetitia DANGOISSE,
*VP Client Success Europe de
Selligent Marketing Cloud*



POUVEZ-VOUS NOUS PRÉSENTER SELLIGENT MARKETING CLOUD ?

Selligent Marketing Cloud est une société belge fondée en 1988 qui a démarré à l'origine sur les logiciels de force de vente puis s'est enrichie de fonctionnalités marketing et service client. La filiale française a été créée en 1999.

En 2008 l'acquisition d'Optizen, leader sur le marché Benelux, a amorcé le virage de Selligent Marketing Cloud vers le marketing digital interactif et nous sommes depuis 2008 un acteur full SAAS de l'univers du marketing.

En 2015, la fusion avec StrongView, leader du marketing contextuel aux États-Unis nous a permis de conjuguer nos forces respectives pour ainsi donner naissance à une plateforme omnicanale robuste, agile et flexible, entièrement dédiée au marketing B2C. Depuis novembre 2020, Selligent Marketing Cloud fait partie de la famille des marques Martech de CM Group.

À ce jour, plus de 700 marques des secteurs du retail, du tourisme, de l'automobile, des médias et des services financiers font confiance à notre plateforme.

Citons notamment Picard, ou encore Le Figaro. Nous possédons des bureaux partout en Europe et aux États-Unis et nous appuyons sur un réseau d'agences partenaires, ce qui nous permet aujourd'hui de fournir des services

localisés et personnalisés dans plus de 30 pays.

SELLIGENT MARKETING CLOUD, C'EST UNE ENTREPRISE ÉDITRICE. POUVEZ-VOUS NOUS PRÉSENTER LES GRANDES LIGNES DE VOTRE PLATEFORME ET SES PRINCIPAUX AVANTAGES ?

Selligent Marketing Cloud est une plateforme de marketing automation B2C qui permet aux spécialistes du marketing relationnel de maximiser chaque interaction avec leurs consommateurs et de livrer une expérience client exceptionnelle.

Notre plateforme repose sur un puissant moteur d'exécution omnicanal et intègre nativement des fonctionnalités d'IA et de traitement des données en temps réel. Elle offre ainsi la possibilité au marketeur de cibler, déclencher et d'envoyer des messages individualisés sur l'ensemble des canaux de sa marque.

Que ce soit via email, SMS, push notifications, sur le site web ou le site e-commerce, les équipes marketing disposent grâce à notre plateforme d'une vision centralisée des interactions avec leurs clients pour gagner en pertinence et augmenter l'engagement.

Notre offre est autonome et s'interface avec l'ensemble des outils de la chaîne de la relation client (plateforme CRM, call center,

outil e-commerce, etc.). Nous avons beaucoup investi depuis quelques années maintenant sur une méthodologie de développement agile, ce qui nous permet d'innover à un rythme soutenu, calé sur les besoins de nos clients.

COMMENT ACCOMPAGNEZ-VOUS VOS CLIENTS ?

L'accompagnement de nos clients est une priorité chez Selligent Marketing Cloud. Aujourd'hui, notre plateforme de marketing automation offre des possibilités très avancées afin de permettre à nos clients de maximiser chaque moment avec leur audience et mettre en place une puissante stratégie d'engagement avec leur cible.

Dès lors, nous accompagnons nos clients au quotidien afin de leur permettre de mieux appréhender les fonctionnalités disponibles dans leur plateforme et de les mettre en place afin de servir leurs objectifs et leur stratégie.

Pour cela, nous avons mis en place un binôme de choc identifié pour aider chaque client : le Client Success Manager est présent pour comprendre la stratégie et les besoins de chaque client et l'aider à identifier les actions à mettre en place au sein de son outil de marketing relation pour atteindre ses objectifs ; le Technical

PORTRAIT CROISÉ

Consultant est l'expert technique à disposition du client pour la mise en place opérationnelle des projets. Autour de ce binôme gravite un écosystème d'experts tels que nos experts délivrabilité, ainsi que nos équipes de Support disponibles 24/7. Pour un maximum d'efficacité, ces équipes sont basées localement et peuvent ainsi aider nos clients dans leur langue de prédilection.

SELLIGENT MARKETING CLOUD, C'EST AUSSI UN ÉCOSYSTÈME DE PARTENAIRES (ÉDITEUR, AGENCES, CLIENTS). POUVEZ-VOUS NOUS PRÉSENTER VOTRE DÉMARCHÉ ?

Le programme Channel Partners de Selligent Marketing Cloud compte des agences marketing et digitales, des intégrateurs, des consultants marketing, des fournisseurs de services marketing et bien plus encore. Experts dans l'utilisation de la plateforme Selligent Marketing Cloud, nos partenaires aident les marques avec lesquelles ils travaillent à gérer et à mettre en œuvre leur stratégie marketing. Selligent Marketing Cloud a choisi de mettre ses partenaires au centre de sa stratégie.

Pour ce faire nous accompagnons nos partenaires dans un programme de montée en compétences incluant des formations et une certification technique.

La valeur ajoutée métier de nos partenaires agences complétée par la maîtrise technique de l'outil Selligent Marketing Cloud avec le soutien de l'éditeur est un facteur clé de succès dans la réussite des projets que nous menons et

un important critère de choix au moment de s'engager sur le long terme avec un fournisseur.

QUELLES SONT VOS PROJETS À VENIR ET VOS DERNIÈRES ACTUALITÉS ?

La ligne directrice de nos développements produits est depuis longtemps de permettre aux marketeurs de bâtir des relations durables avec chacun de leurs consommateurs grâce à une expérience exceptionnelle sur l'ensemble des canaux qu'ils utilisent. Cette notion résonne d'autant plus aujourd'hui que les comportements de consommation sont très variés et évoluent rapidement.

Au niveau technologique, "créer des relations individuelles et pertinentes avec chaque consommateur" est un vrai challenge. Cela nécessite en effet pour le marketeur de comprendre le moment propice au déclenchement d'un dialogue. C'est pourquoi nous avons investi massivement en 2020 sur le développement de fonctionnalités d'agrégation des données multicanales en temps réel ainsi que sur la couche d'IA pour accéder à la personnalisation à grande échelle au départ de ces données.

Convaincus que le real-time marketing est clé pour les marques, nous allons continuer sur cette lancée en 2021. Nous travaillons par exemple sur des outils de détection des intérêts ainsi que sur des fonctionnalités d'optimisation automatique des messages (contenu, objet, moment d'envoi, ciblage, etc...) pour gagner en pertinence dans les dialogues avec le consommateur.



L'innovation digitale est au cœur de notre quotidien pour être au plus près des besoins de nos clients et leur permettre de répondre et dépasser les challenges qu'ils rencontrent.

Nous travaillons ensemble sur les développements futurs à travers des programmes pilotes de fonctionnalités et des focus groups pour constamment améliorer notre interface et l'expérience d'utilisation de notre outil.

Notre road map constitue d'ailleurs un élément central de notre grand rendez-vous annuel dédié à nos clients et partenaires : le Reconnect. Cet événement – virtuel cette année – a lieu chaque automne dans les différents marchés que nous couvrons. C'est l'occasion pour nous de partager des informations importantes avec notre écosystème et de nous inspirer mutuellement en mettant à l'honneur les réalisations de nos clients du monde entier.



Julien VANDEN BOSSCHE,
CXM & CRM de Vacanceselect

POUVEZ-VOUS NOUS PRÉSENTER VACANCESELECT ?

Leader sur le marché de l'hôtellerie de plein air, VACANCESELECT est le seul acteur à être simultanément présent dans les trois secteurs majeurs du marché : «Séjour», «Distribution» et «Services», grâce à son portefeuille de marques unique, comme Amac, Tohapi, Canvas Holidays, Selectcamp...

VACANCESELECT est présent dans 16 pays, couvre 100% des marchés émetteurs (France et Europe du Nord) et 100% des marchés réceptifs (dont France, Espagne, Portugal, Italie et Croatie). Vacanceselect centre son modèle stratégique autour de la maîtrise de l'Expérience Client sur toute la chaîne, de la distribution à l'excellence opérationnelle. Cette transformation passe pour le groupe par un plan digital ambitieux dans toutes les étapes de la relation client et le développement d'une culture de services dans tous les métiers du groupe.

QUELS ÉTAIENT VOS BESOINS ?

Le Groupe est en hyper croissance depuis 5 ans et de nombreuses marques ont été absorbées. En octobre 2017, 3 outils de Marketing Direct cohabitaient au sein du Groupe. Et ce, sans compter sur 2 rachats importants en 2018. Nos données Client venant en plus de plusieurs systèmes de réservation, il était important de rassembler ces contacts au même endroit et d'utiliser un outil moderne et plus adapté à notre taille.

POURQUOI AVOIR CHOISI SELLIGENT MARKETING CLOUD ?

Pour la complémentarité de ses modules Campaign et Customer Intelligence. En attendant le lancement de plusieurs chantiers stratégiques autour de la donnée Client, comme une véritable Customer Data Platform pouvant agréger toutes nos sources d'infos Client, un outil comme Selligent nous a permis d'opérer une transition efficace. Nous avons trouvé lors de l'appel d'offre une équipe à l'écoute de nos besoins, compétitive sur le plan financier et capable de nous accompagner très rapidement lors de la phase d'implémentation.

QUELS ONT ÉTÉ LES RÉSULTATS ?

Tout d'abord, nous devons préciser que nous avons shooté les premières campagnes 25 jours seulement après signature. Leur équipe Projet a été plus qu'efficace et ce sont les mêmes qui nous accompagnent encore aujourd'hui.

Ensuite, tout en prenant un outil agile et puissant, nous réalisons des économies d'échelle versus l'utilisation de plusieurs solutions.

La mise en œuvre de nos plans d'animation est également centralisée maintenant et nous pouvons comparer plus aisément telle ou telle performance.

Dernier point, le chiffre d'affaires Groupe que nous pouvons relier aux campagnes de Marketing Direct est

en constante augmentation depuis 3 ans sur tous nos marchés.

POURQUOI RECOMMANDER SELLIGENT MARKETING CLOUD ?

VACANCESELECT est un groupe Européen avec plusieurs bureaux à l'étranger. Nous avons donc besoin d'un partenaire similaire avec qui travailler aussi bien en Français qu'en Anglais. C'est un point à ne jamais négliger pour optimiser la communication interne et favoriser l'adoption.

Inversement à ce que l'on peut constater auprès de certaines solutions Marketing Tech, SELLIGENT a un très faible turnover. C'est un point rassurant pour le Client que nous sommes. Comme je l'évoquais plus haut, nos équipes opérationnelles travaillent toujours avec les mêmes chefs de projet, cela garantit une parfaite connaissance de nos spécificités et de nos data models.

Le système de facturation est transparent et très lisible. Nous pouvons piloter nos budgets avec souplesse et anticiper les évolutions en volume de nos bases. Cette année, nous prenons trois options supplémentaires, gage de la confiance en notre partenariat dans la durée.

UN CHIFFRE À RETENIR QUI MARQUE LA COLLABORATION AVEC SELLIGENT

Un Chiffre d'Affaires bien sûr !

Un meilleur ciblage et une meilleure délivrabilité : +20% dès la première année.