



Avec Retarus WebExpress c'est possible : Thomas Cook communique avec 10 000 agences de voyage

La société Thomas Cook AG est l'une des principales agences de voyage en Europe. Chaque mois, dans le cadre de diverses actions commerciales et marketing, elle envoie de nombreux mailings auprès de 10 000 agences de voyage allemandes. En utilisant la plateforme WebExpress, qui permet de gérer simultanément des « envois mixtes » par E-mail, Fax et SMS, la société bénéficie de la rapidité et de la fiabilité de l'outil et jouit d'une facturation transparente.

Peu d'industries ressentent aussi fortement la pression publicitaire exercée par les nouveaux moyens de communication numériques que celle du tourisme : l'« ITB World Travel Trend Report » de novembre 2007 évalue la part de marché des réservations en ligne à 36 % de l'ensemble des réservations du secteur, et ce pourcentage a tendance à augmenter. Les tours-opérateurs et les agences de voyage subissent cette pression de manière équivalente.

Ni les tours-opérateurs, ni les agences de voyage ne peuvent relever le défi de la compétitivité des prix, car les agences en ligne sont par définition avantagées. Ils doivent donc concentrer leurs efforts pour offrir les meilleurs services à leur clientèle : à commencer par des informations mises à jour et fiables sur les destinations de voyage, les tarifs, les forfaits et les offres spéciales, jusqu'à l'organisation de prestations supplémentaires de location de véhicules ou de garde d'enfants.

Thomas Cook AG, deuxième prestataire de services et de produits touristiques en Allemagne, communique donc de manière étroite, continue et fiable avec ses agences de voyage partenaires.

Depuis début 2008, le groupe touristique utilise l'interface Web de communication, Retarus Web-Express, pour informer ses partenaires commerciaux. Cette plateforme Web multi-canal permet l'envoi rapide et fiable des informations commerciales et marketing par E-mail et par Fax.

« Retarus WebExpress est la solution idéale pour nous et nous permet d'utiliser au mieux les particularités et les forces individuelles du Fax et de l'E-mail dans les communications interentreprises. »

Lea Halm, directrice de la communication marketing, Thomas Cook AG

Des offres actualisées pour 10 000 agences de voyage

Le département de Communication marketing de Thomas Cook AG envoie plusieurs fois par mois, grâce à de nombreuses campagnes de Fax mailing, des informations commerciales et marketing à destination de 10 000 agences de voyage en Allemagne. Auparavant, les destinataires recevaient les offres promotionnelles ou commerciales uniquement par ce mode de communication. Environ 170 000 pages par mois sont faxées pour faire la publicité de plus d'une douzaine d'offres du jour comportant, entre autres, des propositions de voyages de dernière minute, des excursions urbaines, ou d'autres offres promotionnelles. S'y ajoutent des messages commerciaux spécifiques destinés aux quelque 1 200 agences Thomas Cook ou franchisées de la marque.

Pour Thomas Cook, l'interface innovante de messagerie WebExpress de Retarus est un outil combinant l'envoi fiable et simple des E-mails et des Fax pour la gestion de leurs campagnes. Depuis sa mise en place, les agences de voyage peuvent décider si elles souhaitent être informées par Fax ou par E-mail.

« Retarus WebExpress est la seule solution sur le marché permettant d'utiliser au mieux les particularités et les forces individuelles du Fax et de l'E-mail dans la communication entre sociétés », explique Lea Halm, qui était responsable de la communication marketing lors de la mise en place du système chez Thomas Cook AG à Oberursel près de Francfort-sur-le-Main.

La bonne information au bon moment

L'interface Web de diffusion, Retarus WebExpress, permet de mettre en place des actions de communication mixtes, personnalisées et ciblées par Fax, par E-mail ou par SMS, qu'il s'agisse de mailings directs, de publicité événementielle, de communiqués de presse, de communication interne ou en cas de crise.

En même temps WebExpress est remarquablement simple à utiliser et rapide à prendre en main. Thomas Cook devait soit disposer de sa propre infrastructure de communication, soit mettre en place une infrastructure de fax propre. Pour rédiger des actions de mailing multi-canal complexes, un simple navigateur Internet suffit aujourd'hui.

Chacune des sociétés du réseau Thomas Cook (Thomas-Cook-voyages, Neckermann-Reisen ou Bucher Last-Minute) rédige le contenu des mailings pour les actions commerciales et marketing et le transmet à la centrale de communication marketing du groupe qui détermine la liste de destinataires Fax et E-mails à partir de la banque de données GRC (CRM). L'envoi personnalisé est effectué par l'infrastructure de serveurs et de télécommunications de la GRC de Retarus.

Contrôle de la réussite et des frais en toute transparence

Le fonctionnement de l'évaluation des campagnes de communication est tout aussi pratique : WebExpress permet de suivre en temps réel l'envoi d'un mailing depuis le navigateur Internet. Suit automatiquement avec précision le nombre de fax aboutis, quelles pages n'ont pas été transmises et quels E-mails ou SMS ont été envoyés avec succès. Ces rapports sont présentés sous format Excel et permettent d'actualiser et de gérer en permanence la liste de destinataires. Les rapports d'envoi détaillés pour chaque média permettent le contrôle optimal d'efficacité des campagnes.

FastFacts

- **Envoi de campagnes par E-mail, Fax et SMS**
- **Personnalisation des trois médias suivant la liste de distribution**
- **Administration centralisée et utilisation facile à l'aide du navigateur**
- **Reporting détaillé, option d'envoi différé**
- **Facturation transparente en mode « pay per use »**
- **Respect des listes noires ou de la liste ECOFAX**
- **Supporte la personnalisation en Unicode : par exemple en grec ou en cyrillique**
- **Interface multilingue : français, allemand, anglais, italien, espagnol**

Enfin, le suivi des actions de mailing est immédiatement chiffré sur l'interface Retarus WebExpress. Toutes les lignes de fax sont maîtrisées par Retarus et les campagnes sont diffusées par ses propres centres informatiques. La prestation effectivement fournie est calculée, c'est à dire chaque page faxée avec succès ou le nombre d'E-mails envoyés. Les frais d'envoi sont parfaitement transparents et donc faciles à calculer avant l'envoi d'une campagne.