

Use case

Envoyer moins mais mieux, l'exemple de St Maclou.



Présentation de l'entreprise



St Maclou est une marque française forte de plus de **60 ans d'expérience**, hyper-spécialiste dans la vente et la pose de revêtements de sol. Elle se distingue par un **savoir-faire unique et une approche globale : choix, inspiration, services, accompagnement, mise en œuvre...** son expertise en matière de sol est complète, reconnue et facilement accessible à tous.

La marque propose une large gamme de produits pour répondre à chaque besoin : **parquets, carrelages, moquettes, sols stratifiés, sols vinyles, sols naturels, revêtements de sol extérieurs et tapis.**



135

magasins en France



+3000

Sols et tapis

La stratégie



Depuis 2014, nous accompagnons St Maclou sur des problématiques de **connaissance client, et de fidélisation de leur base de clients.**

St Maclou utilise la Customer Data Platform de Sunflow, ainsi que l'outil de gestion de campagne. Cela leur permet d'envoyer des emails et SMS et de les intégrer dans des scénarios automatisés.

Pour éviter une sur-sollicitation de ses clients et prospects, St Maclou utilise les fonctionnalités de **coordination de campagne.** Sunflow a également mis en place **un algorithme d'exclusion temporaire des non-ouvriers** qui permet à la marque de garder de très bonnes performances d'emails.

La volonté de la marque est depuis toujours de personnaliser les communications avec leurs clients en envoyant le bon type de campagne au bon client.

Comment Sunflow optimise votre délivrabilité ?

Chez Sunflow, différents éléments sont mis en place pour s'assurer d'une bonne délivrabilité:

➡ **La qualité de votre base de données**

Sunflow s'en assure grâce à un traitement minutieux des emails et une suppression de toutes les adresses mails qui ne sont pas exploitables ou qui risquent de détériorer votre délivrabilité: On y trouve notamment les plaintes spam, les adresses erronées et les hard bounces (adresses dont l'alias n'existe pas ou plus sur un domaine).

➡ **L'authentification de votre email de routage**

D'un point de vue technique, les adresses sont paramétrées via différents protocoles (SPF: Sender Policy Framework, DKIM: Domain Keys Identified).

➡ **La réputation du nom de domaine et de l'adresse IP de routage**

Le routeur Sunflow utilise des adresses IP partagées. Ce sont des IP déjà chaudes dès la mise en place de la solution qui permettent d'éviter d'arriver en spam. Une bonne hygiène d'envoi et des campagnes régulières contribuent à maintenir une réputation élevée.

L'algorithme d'exclusion temporaire

Cibler trop souvent des contacts inactifs envoie un mauvais signal aux filtres anti-spam. Cela peut conduire à un placement en spam généralisé, même chez des contacts engagés, et dégrader le score d'expéditeur, voire celui de l'IP partagée.

Pour remédier à cela, Sunflow possède un **algorithme qui permet l'exclusion temporaire automatique des non-ouvriers**.

Donc pour éviter d'envoyer des signaux aux FAI de spammeur, et éviter aux emails d'arriver en Spam sur ces non-ouvriers, nous sortons temporairement ces contacts des cibles. Et dès lors qu'ils seront réintégrés dans les cibles, ils arriveront potentiellement en boîte principale et pourront à nouveau être ouverts ou cliqués.

Cela permet de maintenir une délivrabilité proche de 100%: On route moins mais avec des meilleures performances et plus d'ouvriers progressivement.



La coordination de campagne

Lors de son parcours au sein d'une marque, il peut arriver qu'un client reçoive plusieurs communications le même jour.

Pour éviter d'avoir une trop forte pression marketing et donc de risquer de détériorer sa délivrabilité, Sunflow propose la fonctionnalité de **Coordination de campagnes**.

Cette fonctionnalité peut être utilisée sur les campagnes One Shot et automatiques et permet de gérer la priorisation des campagnes en fonction de l'importance du message.

Chaque jour, c'est donc Sunflow qui enverra le message prioritaire qui sera envoyé au client ainsi que le canal préféré du client.

Coordination de la planification

Paramétrez toutes les informations nécessaires gérer la coordination

Type de contenu

[Prio 01] Information Urgente

Priorité



Résultats*



>24 Millions

Nombre d'emails envoyés sur
les 12 derniers mois



43%

Taux d'ouverture moyen des
emails sur les 12 derniers mois



13 points

en plus par rapport au taux
d'ouverture moyen du retail

*Entre mars 2024 et mars 2025

Sunflow



« Ce qu'on constate très clairement, c'est qu'en utilisant les fonctionnalités de coordination de campagne et d'exclusion temporaire des non-ouvriers, nous optimisons nos performances, peu importe le volume.

En limitant la pression marketing, notre réputation d'expéditeur s'améliore durablement. C'est un vrai gain à tous les niveaux. »

Valentin GUERLUS
Traffic & CRM Manager



Sunflow est un outil complet qui permet d'améliorer la fidélisation grâce à un ensemble de fonctionnalités clés en main.

Sunflow

4b Av. des Violettes, 59350 Saint-André-lez-Lille
contact@sunflow.app