TÉMOIGNAGE CLIENT

messagepoint®

Un assureur du Fortune 1000 divise par deux son délai de mise sur le marché en accélérant la production de communications marketing sur mesure

messagepoint®

Un assureur du Fortune 1000 divise par deux son délai de mise sur le marché en accélérant la production de communications marketing sur mesure

DÉFI

La DSI et les agences créent des goulots d'étranglement

Une grande compagnie d'assurance américaine de renom s'appuie sur des stratégies marketing sophistiquées pour proposer des produits et services d'assurance de qualité à son réseau national de coopératives de crédit partenaires et à leurs adhérents. L'entreprise consacre un temps et des ressources considérables au marketing direct auprès de ces adhérents, en envoyant des millions de communications chaque mois. Son approche, guidée par les résultats, repose sur de nombreux tests A/B destinés à analyser et affiner en continu les messages et leur présentation pour de multiples audiences distinctes.

Malheureusement, l'équipe marketing se heurtait à d'importants goulots d'étranglement pour diffuser ses communications nouvelles ou modifiées. Non seulement elle dépendait d'agences externes pour la conception des communications, mais elle était également tributaire de la DSI pour leur construction dans le système de gestion des communications client (CCM) de l'entreprise, Quadient® Inspire.

La DSI devait ensuite faire passer chaque mailing par plusieurs étapes de relecture et d'approbation, ralentissant encore le processus. Le délai habituel pour créer ou modifier, approuver et produire un nouveau mailing atteignait six mois.

Consciente de la nécessité de gagner en agilité et en efficacité dans son marketing, l'équipe marketing a sollicité l'avis de ses prestataires de routage. Leur recommandation : adopter Messagepoint.

SOLUTION

Le marketing aux commandes

Avec Messagepoint, les directions métier de l'entreprise sont désormais autonomes pour gérer l'intégralité du processus de création ou de modification de leurs communications marketing, sans dépendre de la DSI ni d'agences externes. Les équipes marketing saisissent ou modifient elles-mêmes le contenu dans la solution SaaS de gestion de contenu Messagepoint, simple d'utilisation. Elles peuvent également s'appuyer sur des éléments graphiques normalisés pour créer ou modifier les maquettes de mailings, et toutes les communications peuvent être relues et testées instantanément. Leur dépendance aux agences externes diminue, leur délai de mise sur le marché s'accélère et les économies générées sont significatives.

Compte tenu des milliers de coopératives partenaires et de l'importance accordée aux tests A/B, la gestion des variantes est une tâche critique. La technologie brevetée de gestion des variations pilotée par règles de Messagepoint simplifie et accélère considérablement la création de multiples versions de communications hautement personnalisées pour des segments de clientèle spécifiques — ce qui n'était pas possible avec Quadient Inspire. Les variantes de contenu et de mise en page sont stockées dans une bibliothèque Messagepoint centralisée et, en suivant une logique simple de type « si / alors », les utilisateurs composent rapidement des mailings dont le contenu est adapté à chaque segment. Lorsqu'un contenu partagé est modifié dans la bibliothèque Messagepoint, la mise à jour se propage automatiquement à toutes les communications qui l'utilisent — un gain de temps majeur et un atout considérable pour la cohérence de la marque.

Messagepoint fluidifie également les processus rigoureux de relecture, d'approbation et de conformité de l'organisation. Toutes les parties prenantes accèdent désormais aux communications préparées via le flux de travail Messagepoint centralisé, dans le cloud, pour les relire, les modifier et les approuver — sans attendre la DSI. L'intégration fluide avec le moteur de composition de Quadient permet en outre une production simple et rapide, tout en préservant les investissements technologiques de l'entreprise.

Bénéfices

+ Délai de production réduit de 50 %
+ La maîtrise du contenu améliore le ciblage, la personnalisation et la qualité des messages
+ Agilité et efficacité renforcées

IMPACT

Plus de personnalisation et de cohérence, en deux fois moins de temps

Peu après l'adoption de Messagepoint, l'entreprise a réduit de 50 % le délai de mise sur le marché de ses nouvelles communications marketing, jusque-là allongé par un long circuit d'approbation — améliorant nettement son agilité. Le processus n'a jamais été aussi resserré, compte tenu de l'exigence du circuit d'approbation imposé par l'organisation.

En limitant leur dépendance à la DSI et aux agences de création externes, les directions métier disposent d'un contrôle accru sur leurs communications. En rationalisant les processus métier, Messagepoint a amélioré l'efficacité à chaque étape, libérant la DSI pour qu'elle se concentre sur l'infrastructure technologique de l'entreprise plutôt que sur ses communications.

De plus, à mesure que l'entreprise étend ses communications marketing à l'e-mail, l'approche omnicanale de Messagepoint lui permettra d'offrir une expérience utilisateur et client cohérente et fluide sur l'ensemble des points de contact. Et la nouvelle intégration de Messagepoint avec Salesforce Journey Builder offrira un contrôle encore plus fin de la gestion des campagnes marketing — de la création et de la production des communications jusqu'à l'analyse des résultats.

Messagepoint a permis de réduire de 50 % le délai de mise sur le marché des nouveaux mailings.

Pour découvrir comment Messagepoint peut transformer la gestion de vos communications client, contactez-nous dès aujourd'hui.

Numéro vert : 1.800.492.4103 | Téléphone : 416.410.8956

E-mail : sales@messagepoint.com | Site web : messagepoint.com

messagepoint®