



Le journal Libération est un quotidien généraliste, diffusé à près de 140 000 exemplaires par jour, qui présente l'actualité nationale et internationale, des rubriques sport et société, des interviews et des débats.

Libération a engagé très tôt une politique de présence sur le web au travers de son édition en ligne.

Pour accompagner cette politique de développement par le canal Internet, Libération a fait le choix de s'équiper de la solution E-DEAL CRM afin pouvoir réaliser des campagnes de marketing direct auprès de ses contacts et abonnés et leur envoyer une newsletter quotidienne les informant des titres de l'actualité développés dans le journal.

Le projet CRM de Libération, encadré et réalisé par la société BDMR, partenaire certifié E-DEAL, permet au service abonnement du journal de maintenir une relation quotidienne avec plus de 100 000 contacts.

Secteur d'activité

Communication, Evénementiel & Media

Chiffres Clés

100 000 newsletters envoyées tous les jours

3 millions d'emails adressés chaque mois

400 000 contacts

LA SOLUTION E-DEAL CRM

Objectifs :

- Regrouper tous les fichiers clients pour constituer une base unique
- Disposer d'outils fiables et robustes pour l'envoi récurrent d'emails
- Générer et envoyer des newsletters pour inciter les lecteurs à se rendre sur le journal en ligne
- Mettre en place des opérations de marketing direct pour la conquête et la fidélisation des abonnés

Environnement :

- Mode ASP/SaaS
- Base PostgreSQL
- Serveur Tomcat
- Serveur SMTP dédié
- Intégration site web

Modules choisis



E-DEAL Sales



E-DEAL Marketing



E-DEAL Net Business

Intégrateur

BDMR

TEMOIGNAGE

Nous avons souhaité renforcer le positionnement de notre journal en ligne auprès d'une nouvelle frange de lecteurs internautes par la mise en place d'un outil de gestion de la relation client intégrant nativement le canal web. Destiné à alimenter quotidiennement une base de plusieurs centaines de milliers de contacts parmi lesquels figurent nos abonnés, l'outil CRM que nous recherchions se devait d'être particulièrement robuste et efficace.

Au préalable, se posait la question de la reprise, dans une base unique et normalisée, des fichiers contacts et abonnés répartis jusque là sur 8 sources différentes.

Fin Octobre 2005, nous avons donc confié la recherche de l'outil CRM adéquat à la société BDMR spécialiste de la qualité des données. Après étude des solutions du marché, nous avons fait le choix du logiciel E-DEAL CRM dont le module Net Business pour l'envoi d'emails en masse a fait la différence. Par ailleurs, l'éditeur E-DEAL nous a proposé son outil CRM sous environnement ASP tout en apportant la garantie que son logiciel et l'architecture retenue supporteraient la charge représentée par l'envoi de dizaines de milliers d'email dans des intervalles de temps très courts.

Initié début 2006, le projet a été réalisé en 3 mois par notre prestataire BDMM qui avait entre temps obtenu la certification E-DEAL.

Aujourd'hui, le service abonnement de Libération dispose donc d'un outil CRM puissant, capable d'envoyer des emailing en gros volumes : Ainsi, depuis plus d'un an, nous émettons 100 000 newsletters chaque jour à heure fixe, et ce dans un laps de temps réduit à 2H !

Pour atteindre ces chiffres records, quelques 3 millions d'emails chaque mois, nous avons automatisé l'ensemble des tâches liées à la génération des newsletters. Ces dernières sont déposées chaque matin sur le serveur E-DEAL CRM sur lequel tourne une tâche planifiée de génération et d'envoi des emails. En complément, le moteur d'envoi des emails d'E-DEAL CRM a été optimisé pour prendre en charge la parallélisation des tâches de génération et d'envoi.

Pour garantir que notre base de contacts reste propre et ne soit pas polluée par les MPAI (équivalent des NPAI pour les adresses emails), le système CRM identifie les hard-bounces et les soft-bounces (messages d'erreurs). Ce traitement des erreurs est réalisé à l'issue des envois d'emails. Il est complété par le suivi des mouvements d'inscription et de désinscription dans la base de données. Le logiciel E-DEAL CRM est en effet directement connecté à la base de données du site Libération.fr. Toutes les inscriptions (via le site web) ou désinscriptions (via la newsletter) sont immédiatement prises en compte par les deux bases qui se synchronisent pour éviter l'envoi d'emails non-sollicités.

Enfin, l'importation chaque mois du fichier « Info Presse » dans E-DEAL CRM nous permet de mettre à jour nos listes d'abonnés.

Parmi les évolutions souhaitées, nous avons validé la possibilité de générer et d'envoyer des newsletters thématiques à des populations de destinataires distinctes.

Jean-Christophe Vaillant
Responsable des Abonnements