

Convertissez vos fans et followers en relations personnelles, durables et rentables

Neolane Social Marketing permet aux professionnels du marketing de gérer leur présence sociale, d'engager des dialogues individuels avec leurs clients via les médias sociaux, y compris Facebook et Twitter et de transformer de vastes audiences de fans et followers anonymes en relations personnelles, durables et au final profitables.

Le challenge de la rentabilisation des médias sociaux

En mettant en place des tactiques de marketing viral, les marques réunissent d'importantes communautés au sein des médias sociaux. Elles en ont une connaissance sommaire et se limitent souvent à des stratégies de communication de masse et d'écoute. Au-delà de ces actions, Neolane est persuadé qu'il y a une formidable opportunité pour les entreprises de mieux connaître leurs communautés pour les transformer en clients fidèles et profitables.

Neolane Social Marketing permet de suivre une "roadmap sociale" allant du monitoring et de l'influence de ses communautés à l'obtention de la permission de communiquer avec eux de façon personnalisée, via l'ensemble des canaux marketing.

L'influence sur les réseaux sociaux

Les premiers objectifs que se fixent les marques sur les réseaux sociaux sont en général liés à l'influence. Elles visent notamment à faire grandir leurs communautés et à générer de la viralité. Pour aider les marques à remplir ces objectifs, Neolane Social Marketing permet :

- une meilleure efficacité des campagnes sociales grâce à la centralisation de l'envoi de messages sur Twitter et Facebook et une mesure de la viralité de chaque message,
- une plus grande pertinence du contenu des différents onglets composant les pages Facebook en les adaptant dynamiquement en fonction de la langue et de la localisation du fan,
- l'identification des influenceurs en fonction de leur audience et de leur activité (partages, "j'aime", commentaires, etc.).

Gestion du social opt-in

Une fois la stratégie d'influence en place, Neolane aide les marques à mieux connaître leurs communautés et à obtenir leur "social opt-in".

Les tactiques de "social opt-in" supportées comprennent :

- la gestion de formulaires (jeux-concours, sondages, boîtes à idées, formulaires de contact, service client, téléchargement de contenu offert, de coupons, etc.) au sein des pages Facebook de marques, mais également sur d'autres réseaux sociaux tels que LinkedIn, YouTube, Google+, etc.,
- l'exploitation d'outils de social sign-on tels que Facebook Connect,
- les applications au sein des onglets de pages de marques Facebook.

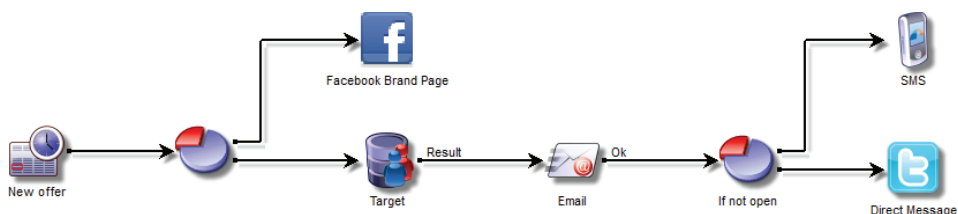
Direct Messages personnalisés

Pour une efficacité maximale des Direct Messages Twitter, Neolane Social Marketing permet :

- de les personnaliser et cibler en fonction, notamment, de la langue et du niveau d'influence de l'utilisateur,
- de leur associer des liens pointant vers des landing pages elles aussi personnalisées.

« La capacité à établir une relation individuelle et directe avec les fans de nos artistes via les médias sociaux est un élément clé de notre nouveau business model « direct-to-consumer ». Nous avons été un utilisateur pilote de Neolane Social Marketing, et avons mesuré des résultats concrets en terme de meilleure connaissance des goûts et préférences individuelles de nos fans tout en engageant avec eux des conversations one-to-one. Ayant constaté les bénéfices que cette solution peut procurer, nous n'avons aucun doute que les professionnels du marketing B2C seront très intéressés par cette solution innovante. »

Guillaume Pech-Gourg
Senior Director Global CRM
EMI



Exemple de workflow cross-canal intégrant les médias sociaux

Applications Facebook one-to-one

Neolane Social Marketing facilite la création d'applications Facebook personnalisées au sein des différents onglets composant une page de marque. Cette capacité offre aux entreprises la possibilité d'apporter une expérience unique à leur communauté, favorisant ainsi son attachement à la marque et le bouche à oreille. Les responsables marketing peuvent déployer des expériences client innovantes comme :

- l'affichage de contenus ou d'offres marketing personnalisés en fonction, par exemple, du sexe, de l'âge, du nombre d'amis, d'un score d'influence, de marques et de produits "aimés", de réponses à un questionnaire ou de précédents achats,
- un espace de relation client où il serait possible de visualiser un relevé de son nombre de points de fidélité, de prendre rendez-vous avec un conseiller, de gérer ses préférences de communications ou de suivre le statut de livraison de ses achats.

Suivi des objectifs et des ROIs

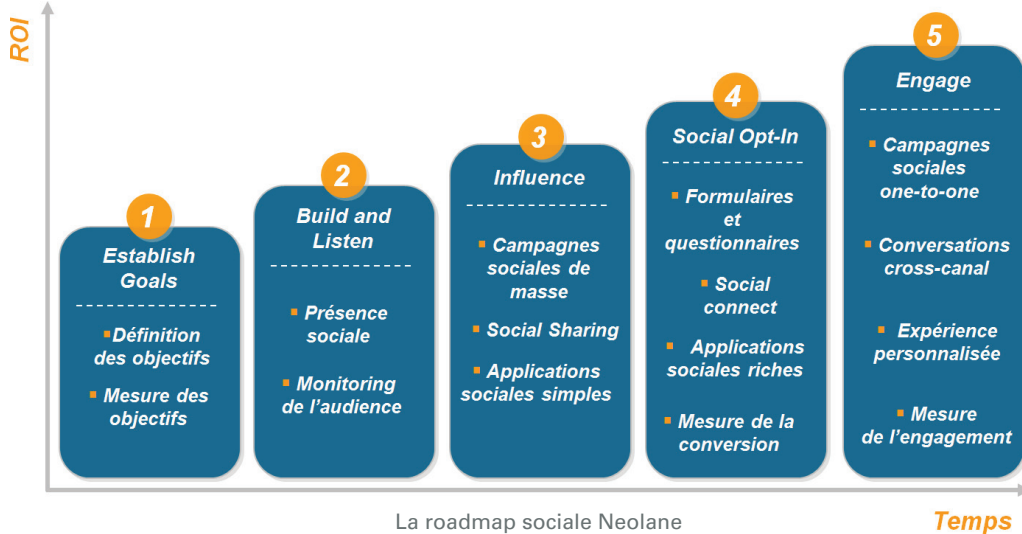
Les responsables marketing ont besoin de mesurer l'efficacité de leurs activités sur les réseaux sociaux. Neolane Social Marketing fournit trois grandes familles de rapports clé en main :

- le "funnel" (ou entonnoir) social permettant aux responsables marketing de voir et mesurer la progression et la conversion de fans et followers anonymes en individus dont on possède l'opt-in, et finalement en clients fidèles et récurrents.
- la mesure de l'efficacité des campagnes sortantes et entrantes. Les métriques disponibles incluent la fréquence de visite des applications, le nombre de « j'aime », de commentaires, de retweets ou de clics.
- une vision synthétique des influenceurs est également disponible grâce à une analyse du potentiel d'influence de chaque membre de la communauté.

Intégré à une plate-forme cross-canal

Neolane Social Marketing peut être utilisé en association avec les autres applications de la plate-forme Neolane pour planifier et exécuter des programmes relationnels cross-canal (courrier, mobile, email, point de vente, centre d'appel, internet et médias sociaux).

Conçue pour s'adapter à l'évolution rapide du marketing digital, l'architecture de la solution Neolane est basée sur des standards ouverts permettant d'évoluer rapidement et de s'interfacier avec tout service disposant d'APIs.



Bénéfices clés :

- Optimiser l'efficacité de sa stratégie de social marketing
- Qualifier ses communautés et les fidéliser
- Maximiser l'attractivité de ses marques sur les réseaux sociaux
- Monétiser sa présence sur les réseaux sociaux

Fonctionnalités clés :

- Piloter l'envoi de messages de masse sur Facebook et Twitter
- Gérer le contenu des onglets des pages Facebook et proposer une expérience personnalisée unique
- Obtenir le "social opt-in" des fans et followers
- Envoyer des Direct Messages Twitter segmentés et personnalisés
- Créer des campagnes mixant médias sociaux et canaux marketing classiques
- Mesurer le ROI de chaque action sur les médias sociaux en terme d'audience touchée, de réactivité, de conversion et de ventes

Produits complémentaires

L'application Neolane Social Marketing peut être utilisée avec les applications de gestion de campagnes cross-canal de Neolane, Neolane Campaign™ et Neolane Leads™. Neolane Social Marketing peut également être utilisé en association avec Neolane Message Center pour délivrer des messages transactionnels et avec Neolane Interaction pour permettre des recommandations personnalisées et temps réel d'offres et de contenus.

À propos de Neolane

Neolane propose la seule technologie de marketing conversationnel qui permet aux entreprises de créer et optimiser des dialogues continus en one-to-one avec chaque individu. Grâce à une plate-forme logicielle intégrée aux capacités reconnues dans la gestion des emails et la fusion entrant/sortant, les équipes marketing accroissent rapidement leur efficacité et leur impact sur le chiffre d'affaires. Neolane est utilisé par plus de 300 entreprises à travers le monde dont Sony Music, Alcatel-Lucent, Orange, Sears Canada et Sephora.

Neolane SA

18 rue Roger-Simon Barbois
94110 Arcueil
France

Téléphone: +33 (0)1 41 98 35 35

info@neolane.fr

www.neolane.com

États-Unis

Royaume-Uni

France

Pays nordiques



Sauf mention contraire, les dénominations sociales, les logos, les produits et marques cités dans ce document sont la propriété de Neolane SA ou de ses filiales. Ils ne peuvent être utilisés sans l'autorisation écrite préalable de Neolane.

© 2011 Neolane SA.