

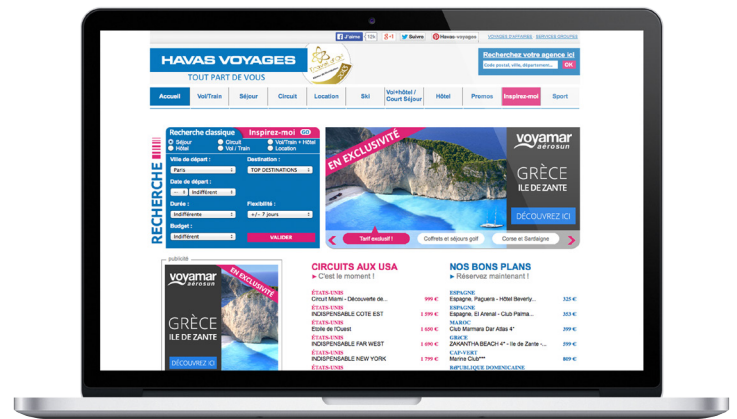
Havas Voyages

Havas Voyages réduit le temps passé à gérer ses tags e-marketing de 80% avec TagCommander

TagCommander a tenu son engagement d'accélérer les déploiements des tags e-marketing d'Havas Voyages. Dans le même temps, la solution a permis à la société de faire des économies en remettant les tâches précédemment effectuées par des prestataires externes dans les mains des équipes marketing.

Havas Voyages est une division de Carlson Wagonlit Travel Group, l'un des leaders mondiaux spécialisé dans la gestion des voyages d'affaires. Depuis son siège parisien, l'entreprise anime 400 agences franchisées à travers la France. Elle travaille avec plus de 1.200 agences de voyages, et a établi des partenariats avec 300.000 hôtels, 8.000 villages de vacances et 200 compagnies aériennes. Havas Voyages gère également le site havas-voyages.fr, qui permet aux internautes de planifier leurs voyages, puis d'effectuer leurs achats en ligne, par téléphone, ou bien en agence.

L'un des principaux défis rencontrés par les équipes e-marketing d'Havas Voyages était leur incapacité à rapidement tester et adopter de nouvelles technologies marketing, tels les outils de reciblage et remarketing,

car les demandes d'ajout, édition et suppression de tags e-marketing étaient réalisées par des prestataires de services techniques externes. C'était là un aspect que Havas Voyages souhaitait désespérément changer.

ENJEUX

Simplifier et accélérer l'adoption de nouvelles technologies e-marketing sur le site Havas Voyages

Le site havas-voyages.fr est unique en ce qu'il est hébergé sur trois plates-formes distinctes, maintenues par trois prestataires techniques tiers différents. Sont ainsi gérés séparément:

- La page d'accueil et les pages de catégorie de produits de haut niveau.
- Les fiches produits et les paniers.
- Les pages de confirmation d'achat et de remerciement.

En ce qui concerne la gestion des tags, tout changement devait être communiqué auprès des trois différents prestataires techniques, ce qui était lent, coûteux et chronophage.

Par exemple, étant donné que les tags de Havas Voyages étaient manuellement codés en dur sur le site, une requête minime de modification de tag pouvait prendre jusqu'à trois jours pour être finalisée, et des tâches plus complexes comme l'ajout de plusieurs tags différents sur plusieurs pages, pouvaient prendre trois mois ou plus. La principale raison de ces retards était que ces demandes s'ajoutaient généralement à des chantiers préprogrammés de mise à jour des trois plateformes.

En outre, les prestataires de services techniques ne comprenaient pas toujours les besoins de l'entreprise, ce qui aboutissait souvent à des mises en œuvre incorrectes, ou pire, perturbait le bon fonctionnement du site. À cela s'ajoutait le temps perdu dans d'innombrables réunions pour discuter des tags, une perte de productivité pour tous les participants.

SOLUTION

Tirer parti de la plateforme TagCommander pour gérer le cycle de vie des tags e-marketing avec un appui technique minimal

Dans un contexte de concurrence forte dans le secteur du tourisme sur internet, attendre des jours ou des mois l'installation de tags afin de tester et adopter de nouveaux outils e-marketing n'était plus une option viable pour Havas Voyages. Après avoir pris connaissance de la proposition de valeur de TagCommander, Havas Voyages a décidé d'adopter la solution. Havas Voyages a ajouté le tag JavaScript de TagCommander à toutes ses pages et a créé sa couche de données « data layer » dans la plate-forme avec l'aide des consultants TagCommander. Le data layer permet d'assurer que les tags e-marketing de Havas Voyages ne sont pas endommagés lorsque la société effectue des changements importants sur son site Web. Il permet également à l'entreprise de créer des cookies qui s'activent de manière conditionnelle notamment pour les solutions de reciblage.

Grâce à la solution TagCommander, l'équipe marketing de Havas Voyages est désormais plus productive et agile. Qui plus est, le temps qu'il faut pour ajouter, modifier et supprimer les tags a diminué de 80%. Il est désormais aisé de tester et adopter rapidement de nouveaux outils e-marketing.

DÉFIS

Avant la mise en œuvre de la solution TagCommander,

Havas Voyages constatait :

- Une perte de temps dans de nombreuses réunions sur l'ajout, la modification et la suppression des tags e-marketing
- Une extrême lenteur dans la gestion des tags
- Une perte de productivité due à l'installation incorrecte de certains tags

RESULTATS

Depuis la mise en œuvre de la solution TagCommander,

Havas Voyages constate :

- Une augmentation de sa productivité. Les tags sont déployés 80% plus rapidement, ce qui permet aux équipes marketing de rapidement tester et adopter de nouvelles solutions e-marketing
- Une augmentation de l'agilité e-marketing. Peu ou pas d'assistance informatique est désormais nécessaire pour la mise en place de nouveaux tags
- Des réductions de coûts – la baisse des demandes concernant les tags auprès des services techniques a engendré des économies significatives

UN CLIENT SATISFAIT

« La nécessité d'une solution comme TagCommander a été mise en évidence par la complexité et la lenteur de l'installation manuelle d'outils e-marketing qui nous sont vitaux. Nous l'utilisons depuis plus de deux ans maintenant et sommes impressionnés par les compétences et la fiabilité de ses équipes de support. Cette solution est intuitive et tient sa promesse de nous donner des gains de productivité, ce qui nous permet d'être plus agiles et efficaces. »

A. EYMARD,
Directrice du E-Commerce chez Havas Voyages -
Groupe Carlson Wagonlit Travel