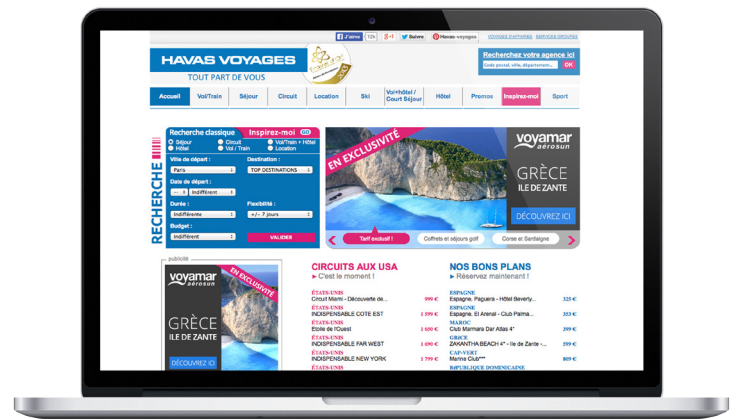


Havas Voyages

Dank TagCommander konnte Havas Voyages den Zeitaufwand für das Management seiner 3rd Party Vendor Tags um 80 % reduzieren

Gesagt, getan: TagCommander löste nicht nur sein Versprechen ein, das Tag-Management von Havas Voyages zu beschleunigen, sondern trug dadurch auch noch dazu bei, die Prozesskosten erheblich zu senken – denn heute kann das Marketing-Team von Havas den Job machen, der zuvor von einem technischen Dienstleister erledigt werden musste.

Havas Voyages ist ein Geschäftsbereich der Carlson Wagonlit Travel Group, einem der Weltmarktführer für Geschäftsreisen. Der Hauptsitz des Unternehmens befindet sich in Paris, und rund 400 Reiseagenturen (auf Franchise-Basis) in ganz Frankreich sorgen für die richtige Nähe zum Kunden. So beschäftigt Havas Voyages mehr als 1.200 Reisefachleute und hat Kooperationsverträge mit 300.000 Hotels, 8.000 Resorts und 200 Fluglinien auf der ganzen Welt. Auf der

Website havas-voyages.fr können Kunden ihre Reisen selbst recherchieren, um dann online, per Telefon oder auch direkt vor Ort in einer Agentur zu buchen.

DAS PROBLEM:

Das Marketing-Team von Havas Voyages hatte nicht die Möglichkeit, schnell neue Marketing-Technologien wie z. B. Retargeting und Remarketing-Tools zu testen und anzupassen. Der Grund dafür war, dass alle Anfragen, 3rd Party Vendor Tags hinzuzufügen, zu ändern oder auch zu löschen von einem externen Dienstleister erledigt werden mussten. Diesen Prozess wollte Havas Voyages unbedingt ändern.

DIE HERAUSFORDERUNG:

Die Vereinfachung und Beschleunigung des Prozesses zur Integration neuer Marketing-Technologien auf der Website von Havas Voyages

Die Website havas-voyages.fr wird über drei verschiedene Plattformen betrieben, die jeweils von einem eigenen, externen technischen Dienstleister betreut werden und ist in dieser Hinsicht sicherlich einzigartig.

Die Website besteht aus diesen drei Teilen:

- Die Homepage und meistbesuchte Produkte-Seiten
- Produktoptimierung und Check-out-Seiten
- Einkaufsbestätigung und Dankeschön-Seiten

Durch diese Aufteilung mussten Änderungen an 3rd Party Vendor Tags ausnahmslos an alle drei technischen Dienstleister kommuniziert werden, was nicht nur langsam und zeitaufwändig war, sondern auch hohe Kosten verursachte.

Da die Codes der Tags von Havas Voyages einzeln und manuell hinzugefügt werden mussten, konnte bereits eine kleine Änderung bis zu drei Tage in Anspruch nehmen, während komplexere Anfragen wie das Hinzufügen mehrerer Tags auf verschiedenen Seiten sogar drei Monate und länger dauern konnten. Hauptgrund dafür war, dass diese Anfragen typischerweise an bereits fest eingeplante Produkteinführungen ange koppelt werden mussten.

Doch damit nicht genug: Da die betroffenen Dienstleister die geschäftlichen Hintergründe für die Tag-Änderungen nicht verstanden, wurden diese oft falsch implementiert oder

störten schlimmstenfalls sogar die korrekte Funktion der Website. Auch zahllose Meetings zu diesem Thema konnten daran nichts ändern; was blieb, war ein erheblicher Zeit- und Produktivitätsverlust für alle Beteiligten.

DIE LÖSUNG:

Die Implementierung von TagCommander auf allen drei Seiten, um Tag-Änderungen zukünftig schnell und mit minimaler technischer Unterstützung ausführen zu können

Angesichts des harten Wettbewerbs im Bereich Online-Travel konnte es sich Havas Voyages nicht mehr erlauben, Tage oder Monate auf die Implementierung von Tags oder die Einführung neuer Marketing-Produkte zu warten. Insofern verwundert es nicht, dass das Unternehmen sich schnell für einen Test entschied, als es von TagCommander und seinem effizienten Tag-Management erfuhr. Havas fügte also den JS Tag von TagCommander seinen Seiten hinzu und erstellte mit Hilfe der TagCommander Customer Success Consultants einen speziellen Data Layer. Diese Datenebene wiederum sorgt dafür, dass die Tags von Havas Voyages nicht von Website-Änderungen beeinflusst werden, die lediglich Wiederverkäufer betreffen. Außerdem ermöglicht sie dem Unternehmen, Cookies zu setzen, die Tags nur für ganz spezielle Retargeting-Lösungen aktivieren.

Dank der Implementierung von TagCommander ist das Marketing-Team von Havas Voyages nun flexibler und vor allem sehr viel produktiver geworden. Der für das Hinzufügen, Editieren und Löschen von Tags benötigte Zeitaufwand konnte um mehr als 80 % reduziert werden, und das Marketing-Team kann jetzt völlig selbständig und schnell neue Marketing-Lösungen testen und den Seiten selbst hinzufügen.

DIE AUSGANGSSITUATION

Bevor Havas Voyages die Lösung von TagCommander Solution implementierte, sah sich das Unternehmen folgenden Herausforderungen ausgesetzt:

- Zahllose Meetings zum Thema „Hinzufügen, Ändern und Löschen von 3rd Party Tags“
- Zu langsame Implementierung von Tags
- Produktivitätsverluste aufgrund falscher oder schlechter Tag-Implementierung

DIE ERGEBNISSE

Vorteile für Havas Voyages nach der Implementierung von TagCommander:

- Steigerung der Produktivität: Tags können jetzt sehr viel schneller (Zeitersparnis: 80%) implementiert werden, was zur Folge hat, dass Havas Voyages jetzt neue Marketing-Technologien schnell testen und anpassen kann.
- Erhöhte Flexibilität des Marketings: Neue Tags können fast ohne jegliche IT-Unterstützung implementiert werden.
- Erhebliche Einsparungen: Stark verminderte Anfragen an die Service-Provider bzgl. Tag-Änderungen haben signifikante Kostensenkungen zur Folge.

EIN GLÜCKLICHER KUNDE

„Die umständliche manuelle Implementierung von Tags und die damit verbundenen Zeitverluste haben uns die Notwendigkeit einer Lösung wie TagCommander deutlich gemacht. Wir nutzen sie nun seit mehr als zwei Jahren und sind immer wieder beeindruckt vom Fachwissen und der Verlässlichkeit der TagCommander Berater- und Kundenservice-Teams. Die einfache Bedienung von TagCommander steigert unsere Produktivität und macht uns so flexibler und vor allem effizienter!“

A. EYMARD,
Leiter der E-Commerce-Abteilung von Havas
Voyages - Carlson Wagonlit Travel Group

TAG COMMANDER