

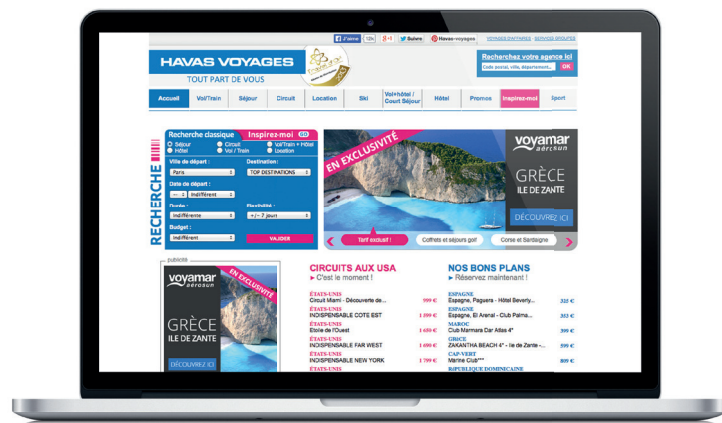
Havas Voyages

Havas Voyages reduce en un 80 % el tiempo empleado en gestionar sus tags de terceros gracias a TagCommander

TagCommander cumplió su compromiso de acelerar la implementación de tags de Havas Voyages y, durante el proceso, hizo que la empresa ahorrara en costes al facultar a su equipo de marketing para que llevara a cabo tareas que normalmente realizaban proveedores externos de servicios técnicos.

Havas Voyages – una unidad de negocios del grupo Carlson Wagonlit Travel, líder mundial en la gestión de viajes de negocios– tiene su sede en París y cuenta con 400 agencias franquiciadas a lo largo y ancho del país. Colabora con más de 1200 agentes de viajes y tiene acuerdos con 300.000 hoteles, 8000 complejos turísticos y 200 compañías aéreas. Havas Voyages también opera el sitio web havas-voyages.fr, que permite a los consumidores buscar y comprar sus paquetes de viaje por Internet, por teléfono o en una agencia.

Para el equipo de marketing de havas-voyages.fr suponía una pesada carga el hecho de no ser capaces de probar y adoptar rápidamente nuevas tecnologías de e-marketing, tales como

las herramientas de retargeting y remarketing. Esto sucedía porque se delegaba en proveedores externos de servicios técnicos la tarea de agregar, editar y suprimir los tags de terceros, y Havas Voyages quería poner fin a esta situación cuanto antes.

DESAFÍO

Simplificar y acelerar el proceso de integración de nuevas tecnologías de e-marketing en el sitio web de Havas Voyages

El sitio web havas-voyages.fr es singular, ya que se ejecuta en tres plataformas distintas cuyo mantenimiento está en manos de tres proveedores externos de servicios técnicos diferentes. El sitio web se divide en tres partes:

- Página de inicio y páginas de categorías de productos de alto nivel.
- Configuración del producto y páginas de pago.
- Confirmación de la compra y páginas de agradecimiento.

Con respecto a la gestión de tags, cualquier cambio realizado debía comunicarse a los tres proveedores externos, lo cual se convertía en un proceso lento, costoso y pesado.

Por ejemplo, como los tags de Havas Voyages estaban codificados "en duro" en su sitio web, cualquier modificación de un tag, por pequeña que fuera, podía tardar incluso tres días en completarse y, las tareas más complejas, como la adición de varios tags diferentes en múltiples páginas, podían prolongarse hasta tres meses o más. El principal motivo de la lentitud en la integración de tags se debía a que estas modificaciones estaban supeditadas a los ciclos de lanzamiento del producto previstos.

Además, los proveedores de servicios técnicos no siempre entendían cuán importantes eran los tags para el negocio y, a menudo, los implementaban de manera incorrecta o de un modo tal que afectaban al buen funcionamiento del sitio web. A esto había que sumarle el tiempo empleado en infinidad de reuniones celebradas para tratar el tema de los tags, que se tradujo en una pérdida en la productividad de todas las personas implicadas.

SOLUCIÓN

Aprovechar la plataforma de TagCommander para satisfacer rápidamente las necesidades de la gestión de tags, recurriendo lo menos posible al equipo técnico.

Ante la fuerte competencia que existe en el sector de los viajes en línea, Havas Voyages decidió que no podía esperar días o meses en instalar tags para probar y adoptar nuevos productos de e-marketing. Tras informarse acerca de TagCommander y su eficiencia, la empresa decidió confiar en nosotros. Havas Voyages añadió el tag JavaScript de TagCommander a sus páginas y creó una capa de datos con la ayuda del equipo de consultoría de TagCommander. Esta capa de datos garantiza que los tags de e-marketing de Havas Voyages permanezcan intactos en caso de que se realicen cambios importantes en su sitio web. También permite a la empresa crear cookies que se activan de manera condicional, a fin de lograr soluciones específicas de retargeting.

Como resultado de la implementación de la solución de TagCommander, el equipo de marketing de Havas Voyages es ahora más productivo y ágil. Es más, ha reducido en un 80 % el tiempo empleado en agregar, editar y suprimir tags, y ya puede probar y adoptar nuevas soluciones de e-marketing de manera mucho más inmediata.

RETOS

Antes de TagCommander

Havas Voyages tenía que hacer frente a:

- Numerosas reuniones sobre cómo agregar, editar y suprimir tags de terceros
- Una lenta implementación y gestión de tags
- Una pérdida de productividad debido a una instalación de tags incorrecta o deficiente

RESULTADOS

Con TagCommander

Havas Voyages ha experimentado:

- Un aumento de la productividad. Los tags se implementan un 80 % más rápido que antes, lo que supone una mayor inmediatez a la hora de probar y adoptar nuevas tecnologías de e-marketing
- Una mayor agilidad de e-marketing. Se ha reducido considerablemente la demanda de soporte técnico en el momento de implementar tags
- Un ahorro de costes financieros. Solicitar al servicio técnico menos modificaciones de tags conlleva un importante ahorro en costes

UN CLIENTE SATISFECHO

" La complejidad y la lentitud que suponía introducir cambios de manera manual puso de manifiesto la necesidad de una solución como la que ofrece TagCommander. Llevamos con ellos más de 2 años y confiamos plenamente en su experto equipo técnico y de consultoría. Esta solución es intuitiva y cumple su promesa de garantizarnos una mayor rentabilidad, lo cual nos permite ser más ágiles y eficientes."

A. EYMARD,
Director de comercio electrónico de Havas
Voyages - Grupo Carlson Wagonlit Travel

TAG COMMANDER