

CAS CLIENT

B&B HOTELS voulait être rapide dans la mise en oeuvre d'une Customer Data Platform à l'échelle internationale pour unifier leurs données clients, les rendant instantanément disponibles pour les bonnes équipes. Ils savaient qu'ils pouvaient améliorer l'efficacité des actions marketing en centralisant leurs données en temps réel, offrant une expérience client cohérente et pertinente à chaque interaction, que ce soit en personne ou en ligne.



CHALLENGE

B&B HOTELS souhaitait créer une structure unifiée et simplifiée de la vue client pour rendre l'ensemble de la chaîne de valeur des données clients plus fluide. Ils voulaient pouvoir optimiser leurs stratégies marketing en personnalisant les communications en fonction des profils typiques.

Sans surprise, comme la plupart des entreprises, B&B HOTELS disposait d'une mine de données, détenues par différents systèmes, dans différents dépôts, mise à jour à des vitesses différentes et avec des niveaux d'accessibilité variables.

//

Nous ne voulions pas d'un outil standardisé du marché, mais une application adaptée à notre contexte d'affaires. Par conséquent, chaque client a maintenant un identifiant unique qui traverse toutes les briques informatiques. "

VP Data, Customer & Loyalty

SOLUTION

//

L'outil devait nous permettre d'être très réactif en déclenchant des actions en temps réel."

B&B HOTELS a mis en oeuvre la plateforme de données clients d'imagino dans ses quatre principales régions géographiques en seulement 16 semaines. La philosophie "priorité au cas d'utilisation" signifiait qu'ils identifiaient les données dont ils avaient besoin et les intégraient de façon transparente dans la CDP. Aujourd'hui trois cas d'utilisation clés sont en cours en seulement quelques mois.

RÉSULTATS

- Quatre régions sont en production en quatre mois
- Création d'audiences 5x plus rapide
- Accès facilité à deux fois plus de sources de données
- ROI rapidement atteint et dépassé

//

La solution a décloisonné nos données, mais elle a également décloisonné l'organisation de nos filiales."

//

Le ROI a été rapidement réalisé, avec 9€ par email envoyé. Ce résultat a même dépassé l'objectif que nous nous étions fixé."



imagino