

Alturos Destinations ouvre de nouvelles portes dans la personnalisation du marketing relationnel

Avec le dernier produit de l'écosystème d'Alturos, les destinations touristiques peuvent facilement envoyer du contenu personnalisé à leurs hôtes. EMMA® communique et informe le client avant, pendant et après le séjour, parle plusieurs langues et dialogue efficacement avec des systèmes tiers.

EMMA® est déjà déployée depuis un an, permettant aux premières stations l'utilisant de créer et d'enrichir plus de 300 000 profils CRM.

EMMA est plus qu'une simple communication automatisée

Atteindre les clients au bon moment et au bon endroit avec un contenu pertinent est la compétence centrale de la solution d'Alturos Destinations. Une segmentation selon des groupes cibles permet à EMMA de communiquer avec le client de façon personnalisée. EMMA est multilingue, ce qui signifie qu'elle s'adresse aux vacanciers dans leur langue maternelle. Dans le strict respect du RGPD, EMMA observe le comportement des utilisateurs et apprend à connaître les préférences des clients.

En s'adressant à des groupes cibles précis, la destination apporte de la valeur ajoutée à ses clients grâce à du contenu adapté, que ce soit pendant le processus de réservation ou durant le séjour, permettant un taux d'ouverture plus élevé des campagnes e-mail. La communication personnalisée permet d'atteindre des taux d'ouverture allant jusqu'à 50% et des conversions de plus de 30%. Rien qu'en décembre 2018, près de 4,8 millions d'emails personnalisés ont été envoyés avec l'aide d'EMMA.

Des outils éprouvés

EMMA offre un large panel de campagnes traditionnelles telles que des emails pré-séjour mais également des campagnes live marketing pour les conditions d'ouverture du domaine skiable par exemple. En plus des campagnes par e-mail, EMMA peut communiquer via une variété d'autres canaux, tels que les notifications push ou encore WhatsApp.

« Notre société est de plus en plus centrée sur les besoins personnels et attend des destinations qu'elles s'adressent aux clients individuellement (web, mail, application, offres...). Dans le tourisme de montagne, pour le marketing et l'accueil, une approche digitale personnelle et automatisée joue un rôle important et permet une réflexion plus poussée au sein des équipes marketing, au bénéfice de la satisfaction du client. »

Gilberto Loacker, Président Alturos Destinations

EMMA ouvre un canal supplémentaire grâce auquel les stations de ski peuvent fournir aux clients des informations météorologiques et d'avalanches actualisées pour plus de sécurité. Cependant, le potentiel de communication d'EMMA ne se limite pas à cela. Des informations pertinentes peuvent être utilisées pour générer des expériences de ski positives - en informant les clients de l'état des pistes et des heures d'ouverture du restaurant dès qu'ils entrent sur le domaine skiable. Des clients comme Zillertal en Autriche, Chamonix en France ou le Matterhorn-Gotthard Railway en Suisse font confiance à ce talent de communication depuis son développement.

Des interfaces intelligentes permettent la communication avec des systèmes tiers

EMMA ne communique pas seulement avec les clients de la destination, mais aussi avec des systèmes tiers qui, par exemple, fournissent des données importantes sur la météo et les conditions du domaine skiable. La connexion avec l'ensemble des produits de l'écosystème Alturos étend les possibilités de communication et ne laisse rien au hasard. Une interface avec Peaksolution® informe EMMA des produits achetés ou des abandons de panier et permet de construire des campagnes de reciblage et ventes additionnelles. Le lien avec Skiline® permet d'envoyer des vidéos Skimovie, des photos Speedcheck ou Photopoint directement sur le smartphone de l'utilisateur après leur déclenchement. L'expérience est ainsi immortalisée numériquement et partagée avec les amis et la famille sur les médias sociaux.

FACTBOX ALTUROS DESTINATIONS

Alturos Destinations est un groupe international qui aide les régions touristiques à atteindre leur plein potentiel et les accompagne vers un avenir digital. Alturos Destinations SAS, filiale Française du groupe basée à Tresserve en Savoie, est présente depuis 10 ans aux côtés des stations Françaises, Andorranes et Espagnoles.

Avec Skiline®, la plus grande communauté mondiale dédiée aux sports d'hiver, Alturos Destinations est le leader du marché du divertissement digital pour les sports d'hiver. Avec Skiline, nous scénarisons des expériences émotionnelles et créons des souvenirs grâce à des images spectaculaires et personnalisées. Avec EMMA®, Alturos Destinations propose une plate-forme CRM entièrement intégrée prévue pour être adaptée et programmée pour gérer une communication digitale personnalisée. Ce contenu digital personnel ouvre de nombreuses possibilités dans le domaine du marketing.

Le produit Peaksolution® d'Alturos Destinations a permis de digitaliser l'ensemble des services touristiques des destinations pour les rendre disponibles en ligne, dans un seul et unique panier d'achat. Ce faisant, il est devenu le leader du marché dans le domaine du commerce électronique du tourisme alpin.

CONTACT:

Christian Mairitsch
Alturos Destinations AG
presse@alturos.com
+41 55 417 4782
<https://www.alturos.com>