

LONDRES
POUR 48H

Betclic

Des expériences utilisateurs fluides ont entraîné des gains de productivité

Après un an de collaboration avec Emarsys :

+80 %

de temps gagné lors de la création de campagnes (de 2 jours auparavant à 2 heures maintenant)

x4

la rapidité d'envoi des messages push

100 %

des parcours automatisés comprennent des notifications push personnalisées en temps réel



“ Emarsys est sorti du lot car c'est un outil qui sait tout faire : l'aspect omnicanal réellement intégré, l'automatisation marketing et des fonctionnalités avancées en matière de reporting. L'e-mail, les SMS, le canal push... tout cela communique bien et facilement. L'approche conviviale de la solution simplifie le tout. Il nous fallait en outre une solution ouverte et modulaire, facilement compatible avec notre système interne. »

– Jean-Baptiste Chapelleaubos, Customer Engagement Solutions Manager chez Betclic

Le business

Le groupe Betcltic est une entreprise de paris en ligne regroupant 5 marques et 4 produits disponibles en 10 langues dans plus de 15 pays. Avec 9 millions de clients, Betcltic est la marque emblématique du groupe et n° 1 des paris sportifs en France et au Portugal. Cette marque lifestyle privilégie le mobile : 95 % de l'activité a lieu sur les appareils mobiles.

L'objectif

Offrir une expérience fluide pour (ré)engager les utilisateurs de l'application en éliminant les frictions en interne dans les processus business et les écosystèmes technologiques.

Le défi

Betcltic est confronté au problème d'exploiter plusieurs marques, plusieurs produits et de devoir

respecter différentes réglementations. La création d'un compte sur Betcltic diffère d'un pays à l'autre et peut nécessiter des coordonnées bancaires, un justificatif d'identité et une validation de compte par mail direct. L'onboarding doit se faire exclusivement sur mobile en étant adapté à chaque environnement et à chaque pays.

Betcltic propose environ 180 paris par match (foot, tennis, basket, etc.) avec des cotes évoluant à chaque seconde. Cela a nécessité une personnalisation de l'échelle et une adaptation en quelques secondes à la bonne mise pour le bon joueur.

Puisque l'activité de Betcltic a lieu à 95 % sur un appareil mobile, la solution d'engagement client devait être simple et fluide pour les utilisateurs ne se servant que du mobile, et fonctionner en temps réel à cause de l'importance des délais dans ce domaine.

La solution

Avec Emarsys, Betcltic communique au moment le plus opportun avec un programme de fidélité qui récompense les clients lorsqu'ils gagnent, fournit des informations instantanées sur le match en cours et envoie un message personnalisé avec une invitation s'ils perdent.

Le SDK Emarsys a permis à Betcltic de recueillir des données de comportement et des achats pour mieux comprendre le parcours des clients sur mobile. Ils ont pu mettre à profit les notifications push pour envoyer des communications hautement personnalisées en temps réel qui recommandaient certains paris en fonction du type de parieur et l'interpellaient par son nom pour un impact maximum. « Nous avons intégré le push aux programmes d'onboarding car les rappels fonctionnent mieux sous la forme de notifications : nos utilisateurs ouvrent et réagissent plus souvent à ces dernières qu'aux e-mails. » – Jean-Baptiste

Betcltic possède à présent une vision client globale

de tous leurs appareils. Ces données permettent des segmentations très spécifiques qui associent des critères d'achat avancés et des critères de comportement mobile.

Betcltic peut interagir en temps réel à l'échelle souhaitée et automatiser des parcours basés sur des nœuds de décision avancés (créés à partir des critères de l'audience) pour envoyer des messages personnalisés à toute son audience (soit des millions de contacts) en moins de 3 minutes. La plateforme permet à 60 utilisateurs Betcltic de plusieurs régions, marques et produits de créer des segments et du contenu en utilisant la plateforme Emarsys.

