

« L'interconnexion des outils permet de travailler dans la transversalité. » Lucie Dahan-Bouchet, Stereolux

Posted on 1 octobre 2018 by Jean-Vincent Banès



SERVICES



sites Internet que nous concevons, explique Franck Lollierou, nous faisons en sorte que les dates de l'agenda du site web de la salle et donc de sa billetterie apparaissent prioritairement dans les résultats d'une recherche.» S'agissant de la billetterie, outre prôner la digitalisation, Christian Binelli juge intéressant de tracer le parcours du client, grâce à la présence de tags sur son site Internet. «Ceux-ci permettront, souligne-t-il, de savoir comment il y est arrivé, s'il est allé jusqu'à la finalisation de l'achat où s'il s'est arrêté avant.» Par ailleurs, le directeur général de SecuTix (créateur notamment de la solution Billetterie 360°) préconise la mise en place d'une billetterie multicanal – guichet, Web, mobiles, sites partenaires... Les résultats en découlant vous inciteront, par exemple, à réduire le nombre de personnels au guichet. Du côté de Supersoniks, on a fait le choix de proposer une intégration assez poussée de la «brique» billetterie dans le site web, afin que marketing et communication convergent et que l'achat d'un billet devienne le prolongement naturel de la consultation d'un site. Cet outil permet en outre de rassembler et d'exploiter toutes les données, y compris celles émanant d'autres systèmes (celui de l'éditeur du logiciel de billetterie utilisé au guichet) ou opérateurs (distributeurs de billets).



Lucie Dahan-Bouchet, chargée des relations avec le public et de la billetterie à Stereolux (Nantes)

Gagner en autonomie

Le dernier outil à intégrer cet écosystème est le CRM, qui va profiter de la fluidification des données pour gagner en pertinence et rapidité d'utilisation. «Via l'agrégation des éléments mentionnés sur le site Internet, il est possible de réaliser une newsletter en quelques minutes, là où une édition manuelle prenait plusieurs heures», indique Franck Lollierou. Un gain de temps appréciable pour des personnels qui cumulent souvent plusieurs fonctions. «L'ensemble d'une équipe a accès à toutes les données, en permanence, fait valoir pour sa part Christian Binelli, et peut ainsi mener des actions n'importe quand.» Une salle est ainsi capable de savoir si un spectacle marche moins bien, quelle catégorie de places peine à se remplir, et surtout de réagir immédiatement en lançant dans la foulée une opération de baisse des prix. Au final, l'unification de tous les outils numériques a pour principale conséquence positive de permettre à un lieu d'acquiescer ou recouvrer une autonomie : dans la délivrance des informations sur son activité, la vente de billets (et ses corollaires, le conseil et la fidélisation) et la connaissance des publics à des fins marketing. MARIE-AGNÈS JOUBERT



«L'interconnexion des outils permet de travailler en transversalité»

Pourquoi avez-vous décidé en 2015 de revoir votre solution CRM et de billetterie ?

Le premier enjeu était lié au CRM : nous recherchions un outil qui puisse à la fois servir de carnet d'adresses mutualisé pour l'équipe et nous permettre de mieux communiquer en direction des publics et de nos partenaires. Par ailleurs, nous n'étions pas satisfaits de notre système de billetterie, alors même que l'étude des publics que nous venions de réaliser montrait que nous avions beaucoup à apprendre des données billetterie ; ceci, à condition de posséder un outil qui les agrège, ce qui n'était pas le cas. Nous avons donc revu notre écosystème numérique, en veillant à ce que le nouveau site web, la billetterie et le CRM soient interconnectés.

Pour quels outils avez-vous opté, et que vous ont-ils apporté ?

Nous avons choisi la solution proposée par Supersoniks, en acquiesçant le CMS qui concerne le site web, une brique billetterie et une brique CRM. Avec l'outil CMS, il est possible de créer beaucoup plus rapidement des newsletters en récupérant les contenus présents sur le site web. S'agissant de la billetterie, nous disposons désormais d'un site de e-commerce, grâce auquel nous pouvons centraliser toutes les données récoltées lors de l'achat d'un billet, les interroger et les croiser. Le CRM, quant à lui, nous apporte une fluidité dans l'envoi d'emails et de newsletters et constitue surtout une aide à la compréhension des parcours des publics et à la décision en matière de stratégie de communication et d'activation commerciale. Enfin, l'interconnexion des différents outils permet aux membres de l'équipe de travailler davantage en transversalité.

Que conseillerez-vous aux structures ?

De s'interroger sur les valeurs qu'elles souhaitent défendre à travers l'acquisition de tels outils, notamment dans le rapport aux publics. On pourra, par exemple, mieux les conseiller en assurant soi-même la billetterie en ligne plutôt qu'en la déléguant à un revendeur. Une solution performante n'est pas forcément coûteuse ni complexe à mettre en œuvre. De plus, elle permet de rester pleinement maître de l'image du lieu et de la relation avec les spectateurs.

Paru dans La Scène / Automne 2018
Lire la suite sur Culture-digitale.net