



## EN BREF

### Client

Le Club Méditerranée est le spécialiste mondial des vacances haut de gamme, tout compris, conviviales et multiculturelles. La société exploite le bateau de croisières Club Med 2 ainsi que 86 villages vacances et villas sur les cinq continents dans 28 pays.

### Défis

Le Club Méditerranée souhaitait se centrer sur la communication liée à l'achat de voyages en envoyant au client des informations détaillées sur son séjour via des documents chartés et entièrement personnalisés. La société désirait également mettre en place une stratégie CRM, gestion de la relation client, pour le marché asiatique.

### Solution

La solution StreamServe a été mise en œuvre au sein du Club Méditerranée pour traiter les flux sortant du système d'information, pour transformer les documents une fois mis à la charte graphique du groupe dans un format cible, afin de les router vers leurs destinations finales.

### Résultats

Grâce à StreamServe,

le Club Méditerranée peut :

- Envoyer des documents personnalisés et par le canal choisi par le client et ainsi améliorer la qualité de la relation client-fournisseur
- Renforcer son image de marque en envoyant des communications cohésives
- Étendre sa communication client au marché asiatique et atteindre une nouvelle cible.

## StreamServe au cœur de la stratégie CRM du Club Méditerranée

Créé en 1950, le Club Méditerranée est devenu le spécialiste mondial des vacances tout compris, haut de gamme, conviviales et multiculturelles. La société est présente dans 28 pays avec 86 villages et villas vacances et exploite le bateau Club Med 2. En 2007, le Club Méditerranée a vendu 8,53 millions de journées hôtelières pour un chiffre d'affaires de 1 727 millions d'euros.

### Deux principaux objectifs

En 2005, le Club Méditerranée se met à la recherche d'une solution éditique qui soit en mesure de traiter l'ensemble des flux sortant de son système d'information, de compléter les données en rajoutant des images, logos, de transformer les documents en différents formats (PDF, HTML) mais aussi de les envoyer aux destinataires finaux.

Pour répondre à son fort développement à l'international et notamment dans les pays asiatiques, la solution recherchée par Le Club Méditerranée devait également être en mesure de gérer les jeux de caractères Unicode dans différentes langues, telles que le grec, l'hébreu, le coréen et le japonais.

C'est ainsi que la solution StreamServe a été retenue par le Club Méditerranée avec pour première mission la composition et la distribution des documents destinés aux clients finaux.

### Le choix de la solution StreamServe

Le Club Méditerranée utilise StreamServe pour la composition et la distribution de ses documents "clients". Le choix de la solution StreamServe a permis au Club Méditerranée de progressivement remplacer l'ensemble de ses solutions d'impression présentes dans ses différentes filiales et a donc fait l'objet d'un déploiement mondial. Grâce à l'implémentation de la solution StreamServe, les filiales ont désormais la capacité de fournir des documents adaptés aux besoins de leurs clients. En effet, grâce à StreamServe, chaque filiale commerciale du Club Méditerranée utilise les mêmes composants applicatifs pour la commercialisation du produit. Celui-ci devient donc le point de sortie "unique" vers la plateforme de composition des documents StreamServe. Ensuite, en fonction des documents, des marchés et des choix des filiales, plusieurs solutions coexistent : l'impression directe sur imprimantes Laser avec une solution VPN comme par exemple dans les agences ClubMed Voyages, l'envoi du document par e-mail au client final ou au revendeur ou encore la pré-composition pour fabrication par un tiers (print shop).



StreamServe est et continuera d'être la pierre angulaire de notre stratégie de gestion de la relation client. StreamServe participe à la bonne perception et la haute qualité de nos communications client et renforce ainsi notre image de marque. En utilisant la solution nous travaillons plus vite et plus efficacement, pour fournir à nos clients des documents extrêmement personnalisés et en adéquation avec leur profil."

— Arnaud Liétout,  
Responsable du Système  
d'Information Commercial  
du Club Méditerranée

**Pour en savoir plus :**

Tél : +33 (0)1 70 37 54 50

Email : [info.fr@streamserve.com](mailto:info.fr@streamserve.com)

Site Web : [www.streamserve.fr](http://www.streamserve.fr)

## La gestion du cycle de vie du dossier client

La solution StreamServe gère le cycle de vie du dossier du « GM » dans son intégralité et apporte ainsi une forte valeur ajoutée à la communication du Club Méditerranée. Les documents générés par le Club Méditerranée sont variés et nombreux. Ils vont des bulletins d'inscription, c'est-à-dire le contrat de vente réalisé après chaque achat ou après chaque modification et ajout fait par le GM ; en passant par le rendez-vous vacances, soit la convocation qui est envoyée 1 mois avant le départ, les lettres de relances pour les débiteurs avant départ, les chèques de remboursement lorsqu'il y a un trop-perçu ou un geste commercial, les chèques de remboursement des commissions adressés aux agences de voyages, les chèques cadeaux ClubMed qui est un moyen de paiement propre au ClubMed, les contremarques charters qui sont délivrées dans les aéroports, aux comptoirs Club Med jusqu'à la convention d'ouverture de liste de mariage faite principalement en agence ClubMed Voyages, puis les reçus envoyés aux donateurs.

Tous ces documents sont désormais gérés par la solution d'édition StreamServe qui centralise leur production.

De plus, la personnalisation des documents, particulièrement importante lors de leur envoi par email, permet d'habiller le corps du message avec une photo du village dans lequel le client se rendra ou avec celle du chef de village qui l'accueillera.

## S'envoler vers l'Asie

L'année 2007 marque un tournant pour le Club Méditerranée. En effet, une fois la solution mise en place, le Club Méditerranée s'attaque à un autre de ses objectifs : le marché asiatique. En effet, le souhait du Club Méditerranée est d'offrir aux clients asiatiques, et plus particulièrement japonais et chinois, un document personnalisé qui intègre les caractères Unicode tout en maintenant la charte graphique du Club Méditerranée.

Le processus de vente et la totalité des documents clients ont été revus pour le marché japonais. Au sein des bases de données du Club Méditerranée, ces informations sont converties en données Unicode puis rédigées en Kanji. Grâce à StreamServe, et tout en respectant la charte graphique, les documents sont donc produits en japonais.

## L'espace client en ligne

A partir de l'hiver 2007, le Club Méditerranée s'est attelé à la dématérialisation de l'ensemble de ses documents qui sera ainsi au cœur du nouvel espace client sur le site B2C du Club Méditerranée, un site web mondial multiculturel de réservation. En utilisant la solution StreamServe Persuasion, cette dématérialisation va permettre au Club Méditerranée de renforcer sa communication par e-mail et de charter les principaux documents qui seront consultables depuis le site Internet, un atout concurrentiel majeur pour le spécialiste mondial des vacances haut de gamme.

