

Visit Andorra

Customer Success Story



La Principauté d'Andorre est un petit pays indépendant, situé dans les Pyrénées, entre la France et l'Espagne. Son économie est étroitement liée au tourisme : 8,5 millions de visiteurs annuels représentent environ 50% du PIB de la principauté. Son organisme touristique, Visit Andorra, organise chaque année d'importantes campagnes de marketing hivernales et estivales ainsi que trois campagnes plus discrètes, dont une pour le Cirque du Soleil, basé dans le pays.

Pourquoi eZ Platform ?

eZ Platform est depuis longtemps une plate-forme robuste et un partenaire fiable. De fait, le client a insisté pour que toutes les étapes du projet soient effectuées avec eZ Platform. Les projets de migration peuvent être difficiles, mais le Legacy Bridge et le soutien de son agence numérique Infinitum Digital (Microblau Group), permettent une migration fluide et aisée.

Les fonctionnalités plus avancées que propose eZ Platform permettent de déployer une personnalisation plus poussée et plus polyvalente. Un contenu ciblé, un configurateur de parcours dynamique ainsi qu'un focus sur le SEO augmentent le nombre de visiteurs, font baisser les taux de rebond et engagent les visiteurs avec la marque Andorra.

Avec eZ Platform, nous pouvons facilement atteindre nos clients potentiels et personnaliser leur expérience en ligne en fonction de leurs intérêts pour la région d'Andorre

Xavier Gallego,
Responsable des Projets Informatiques et Numériques, Visit Andorra

⚠ Défis

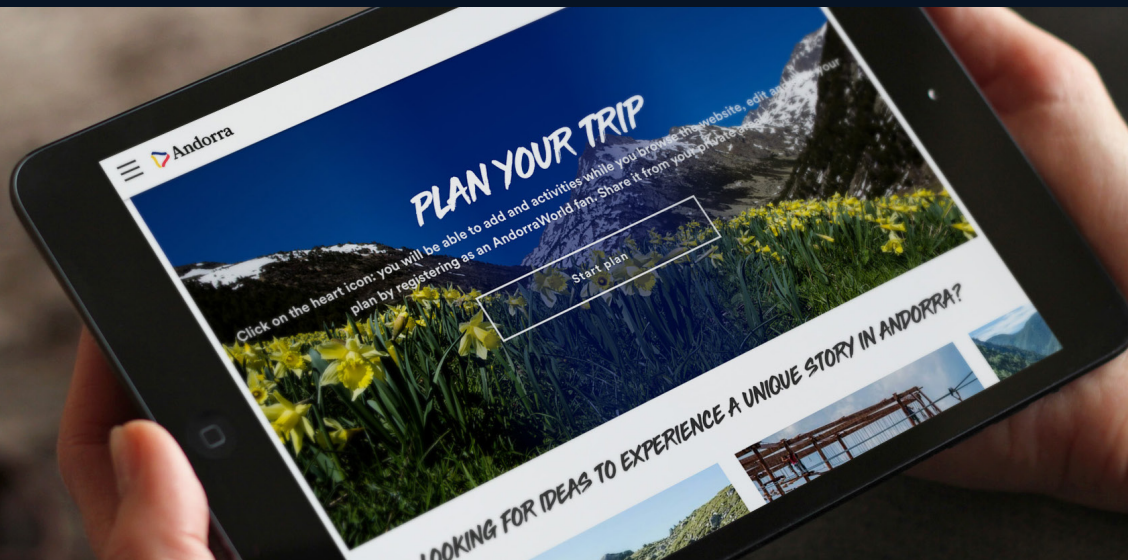
- Les visiteurs peuvent planifier des activités sans s'inscrire sur le site internet
- Améliorer le parcours client
- Mettre en place une personnalisation plus simple et plus précise
- Gérer des campagnes internationales multilingues
- Réduire le taux de rebond
- Booster le trafic généré par le SEO
- Migrer vers eZ Platform Cloud

📦 Résumé du Projet

- Le design et l'apparence du site internet sont dans l'air du temps
- Liaison de la gestion de la relation client avec eZ Platform avec l'aide des connecteurs API d'eZ Platform
- Le contenu spécifique est modernisé pour permettre l'amélioration de la stratégie de référencement SEO
- Une segmentation des visiteurs et du contenu
- Création d'un configurateur de séjour à l'aide de Symfony
- Création d'un espace utilisateur privé avec du contenu à valeur ajoutée
- Migration du site d'eZ Publish vers eZ Platform à l'aide du Legacy Bridge

📈 Avantages commerciaux et retours sur investissement

- Prise en charge de 5 campagnes marketing annuelles sur 10 marchés et 9 langues
- 1.2 million de nouveaux utilisateurs sur la plateforme en 2019, soit une croissance annuelle de 45%
- Un engagement accru des visiteurs et un taux de rebond en constante diminution grâce à la personnalisation
- La plate-forme Communautaire Andorra World Fan permet la création de profils clients plus riches



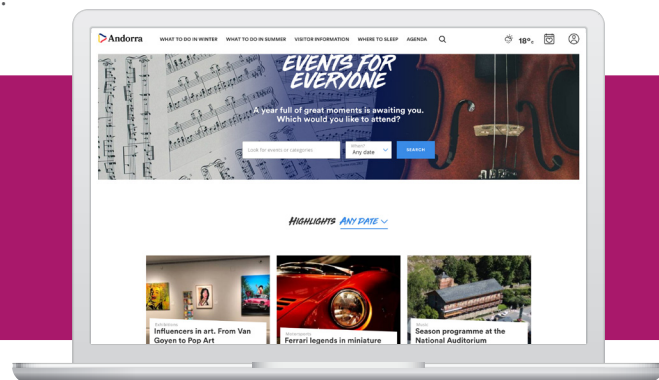
Visit Andorra attire plus de visiteurs grâce à son niveau site internet

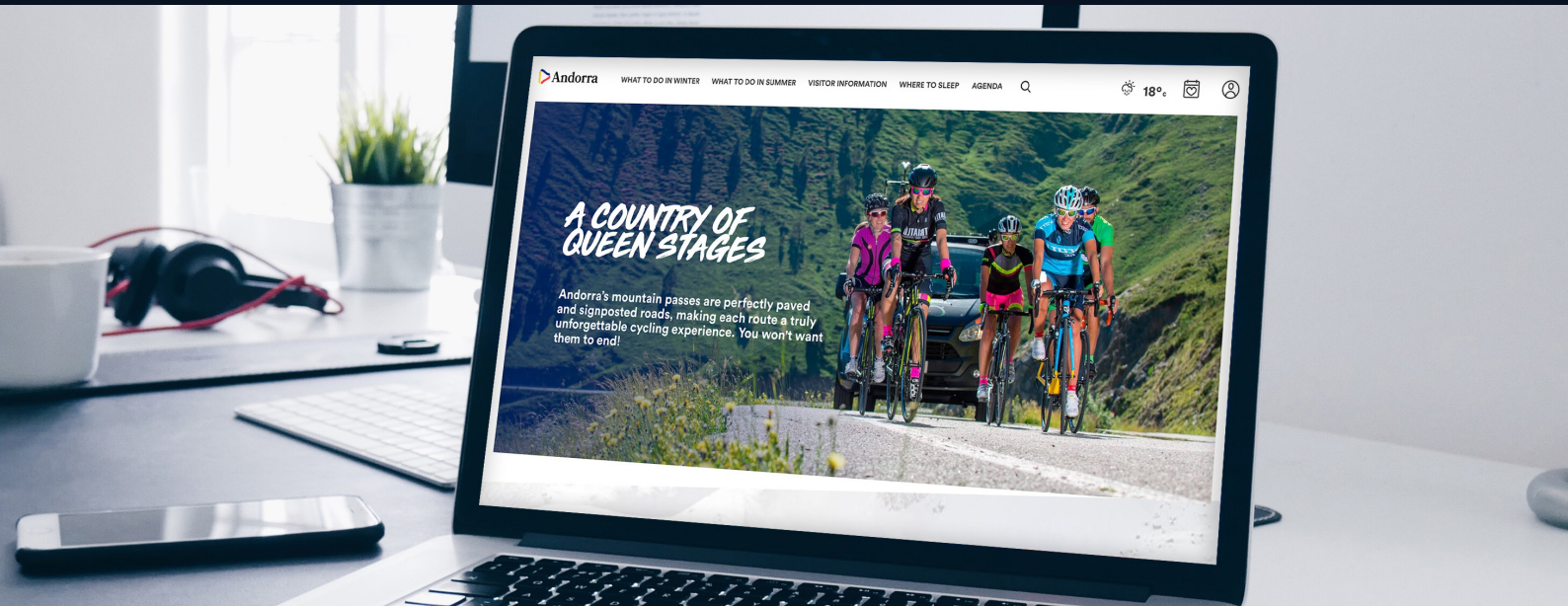
L'économie d'Andorre est étroitement liée au tourisme. La Principauté doit ainsi se démarquer sur le marché et trouver constamment des moyens innovants de créer un engagement avec ses visiteurs. La personnalisation, une gestion efficace des campagnes internationales et une stratégie de référencement plus puissante sont les principaux moteurs du marketing digital effectué par Visit Andorra. L'approche et la philosophie du projet sont résumées par Xavier Gallego, Responsable des Projets Informatiques et Numériques pour Visit Andorra. « Nous voulons personnaliser chaque expérience de visiteur autant que possible », explique Xavier Gallego.

Cette approche de grande envergure avait besoin d'une plate-forme flexible et multifonctions. Il a donc été décidé de migrer le site internet spécialisé dans le tourisme d'Andorre visitandorra.com, d'eZ Publish vers eZ Platform. Cette migration est en cours et, en 2020, l'interface utilisateur d'administration sera complètement remplacée. La rétrocompatibilité est très importante pour les projets qui doivent durer dans le temps. Visit Andorra a développé sa stratégie numérique en utilisant eZ Platform au cours des huit dernières années.

Ce projet de personnalisation était ambitieux. La première étape a été de lier le module d'identification d'eZ Platform au système existant de Customer Relationship Manager de visitandorra.com. Visit Andorra compte quelque 600 000 utilisateurs enregistrés, la base de données est donc vaste. « Nous avons utilisé toute l'extensibilité et l'approche API d'eZ Platform pour relier les systèmes afin de créer un parcours client fluide », explique Xavier Gallego.

Visit Andorra a développé sa stratégie numérique au cours des huit dernières années, en utilisant eZ Platform.





Visit Andorra propose une stratégie touristique numérique audacieuse

En 2020, le profil des visiteurs qui se connecteront sur le site internet Visit Andorra sera directement identifié comme un segment du système. Pour mettre en place cette segmentation, Visit Andorra travaille main dans la main avec l'équipe Customer Success d'Ibexa sur les fonctionnalités de personnalisation de la plate-forme. Le but est de créer des personas basés sur ces segments de visiteurs et ainsi proposer un contenu hautement ciblé pour stimuler les conversions.

Si vous voulez que les visiteurs apprennent à mieux connaître votre pays, vous devez également apprendre à connaître vos visiteurs. Par exemple, tous les touristes ne partent pas en vacances d'hiver pour skier ; beaucoup partent en vacances quelques jours dans un institut de spa d'hiver, ou souhaitent faire une combinaison des deux.

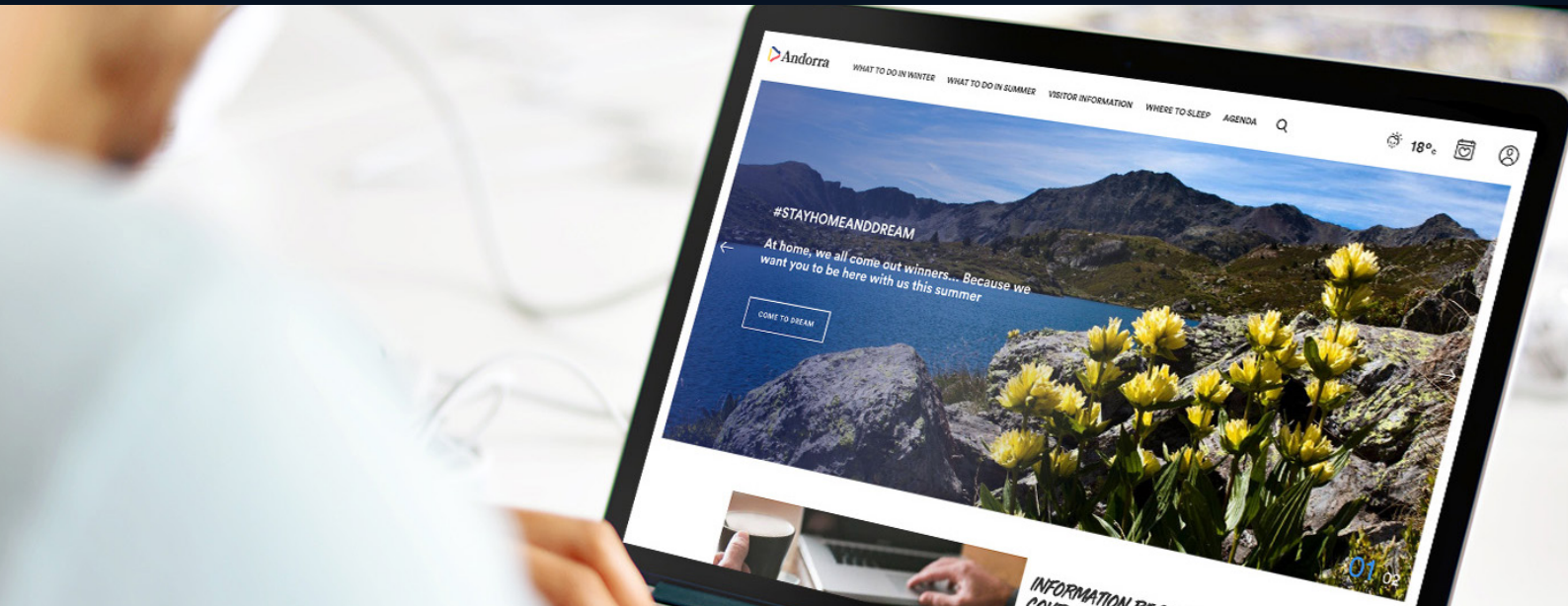
Pour certains skieurs, l'hébergement et les restaurants sont secondaires, mais pour d'autres, la gastronomie ou un soin de réflexologie après une journée sur les pistes est un élément crucial de leurs vacances. Et bien sûr, les voyageurs avec des enfants auront des priorités très différentes des jeunes touristes ou encore des touristes à la retraite.

Un projet achevé au cours de la dernière année répond à cette question de choix et d'options. Le site dispose désormais d'un configurateur de voyage polyvalent et efficace utilisant le standard ouvert de Symfony. "Vous pouvez choisir vos jours d'arrivée et de de départ en Andorre, le type d'activités que vous souhaitez faire. Vous pouvez également réserver et modifier toutes vos activités.", explique Xavier Gallego.

« La variété des activités culturelles, des lieux de séjour, des restaurants, des activités à l'intérieur des musées, donne la possibilité aux visiteurs du site de planifier leur séjour en Andorre » Les visiteurs peuvent jouer avec le configurateur sans avoir à s'inscrire – ce qui est toujours un obstacle à l'engagement. Cependant, l'aspect gamification de la fonctionnalité (ainsi que son utilité évidente) permet de faire passer les visiteurs à travers cette barrière.

Sur le site internet visitandorra.com, vous pouvez choisir vos jours d'arrivée et de de départ en Andorre, le type d'activités que vous souhaitez faire. Vous pouvez également réserver et modifier toutes vos activités. Cela vous donne la possibilité de planifier votre séjour en Andorre de façon très personnalisée, en fonction de vos envies et de vos besoins.

Xavier Gallego,
Responsable des Projets
Informatiques et Numériques, Visit
Andorra



Localisation intelligente

Les visiteurs s'inscrivent pour télécharger leur planning de voyage, et éventuellement pour le partager avec les éditeurs du site. C'est là que l'engagement devient intéressant car les horaires de voyage révèlent beaucoup de choses sur les goûts et les préférences des différents touristes.

« Les éditeurs peuvent utiliser les horaires pour repérer les tendances et créer des configurations de séjours prédéfinies pour des segments spécifiques », explique Xavier Gallego. Les visiteurs peuvent partager leurs configurations avec d'autres utilisateurs (enregistrés) dans la zone communautaire privée, Andorraworld Fan. Cette expérience de partage et de comparaison des plans de voyage renforce l'engagement avec la marque Andorra.

La fonctionnalité de « localisation intelligente » est un autre aspect important du site internet Visit Andorra qui permet d'accéder rapidement au visiteur individuel et de personnaliser son expérience. Par exemple, si vous venez sur le site internet visitandorra.com avec une adresse IP basée en France, le site sera automatiquement en français. Il existe d'ailleurs des stratégies distinctes par marché.

Si nous prenons pour exemple le mois de janvier, un visiteur espagnol de visitandorra.com verra une page d'accueil avec la campagne hivernale, alors que dans le même temps un visiteur en Russie aura accès aux destinations et activités estivales en Andorre. Cela reflète la réalité pratique pour la plupart des touristes russes : il leur faut planifier leur voyage en avance dans les Pyrénées - et en janvier, ils auront déjà vu suffisamment de neige au vu de leur géolocalisation !

Le trafic SEO a tendance à générer plus de conversions que les visites générées par le coût par clic. Visit Andorra a travaillé dur pour optimiser sa stratégie SEO : désormais, 40% des visites sont organiques et les visiteurs restent plus longtemps sur le site internet. Les taux de rebond et le trafic SEO peuvent être plus décisifs que le trafic global, et cela s'améliore également.

Avec eZ Platform Cloud, il est facile d'avoir des versions différentes, de tester de nouvelles choses et de déployer du contenu à tout moment. Et tout se passe merveilleusement bien !

Xavier Gallego,
Responsable des Projets
Informatiques et Numériques, Visit
Andorra



eZ Platform Cloud simplifie l'administration du site internet

De façon générale, le site a attiré 46% de visiteurs de plus en 2019 qu'en 2018. Xavier Gallego explique : « Le taux de rebond est en constante diminution. Cela est notamment dû aux changements mis en place sur le site internet, qui ont permis l'amélioration de l'expérience client globale et des parcours clients spécifiques impliqués. »

Un aspect important du projet est l'adoption d'eZ Platform Cloud car l'architecture sur site de Visit Andorra n'était pas suffisamment flexible pour gérer son évolution constante.

« Généralement, nous avons plus d'un projet en cours », explique Xavier Gallego. « Parfois, nous avons quatre ou cinq développeurs travaillant sur différents projets. Avec eZ Platform Cloud, il est facile d'avoir différentes versions, de créer une branche du développement et de fusionner cette branche, d'envoyer des liens, de tester différentes choses avec les équipes d'Andorra. Il est aussi facile et possible de déployer à tout moment, quand bon nous semble. Nous déployons maintenant le vendredi après-midi et nous déployons le week-end. Et tout se passe merveilleusement bien ! »

Visit Andorra a travaillé dur pour optimiser sa stratégie SEO : désormais, 40% des visites sont organiques et les visiteurs restent plus longtemps sur le site internet.