



AT INTERNET
Online Intelligence Solutions

RYANAIR

Ryanair pilote plus efficacement la performance de son site et améliore sa rentabilité grâce aux Web Analytics

Client

Ryanair

RYANAIR

Industrie

Compagnie aérienne low cost, B2C

Vendeur

AT Internet

Produits

Analyzer^{NX} & DataExplorer

Bénéfices

- Renforce la prise de décision stratégique
- Augmente le taux de conversion
- Augmente les transactions sur le site

LE CONTEXTE

Ryanair est la première compagnie aérienne low-cost en Europe et reste leader dans ce secteur. En 2000, Ryanair a transporté 67 millions de passagers sur plus de 800 destinations à travers 28 pays européens.

99% des réservations de Ryanair sont faites via son site web, ce qui en fait l'outil marketing principal de la société. Non seulement le site propose les réservations et les transactions sur l'ensemble de son réseau, mais il s'appuie également sur un modèle d'affiliation avec des partenaires qui offrent des services annexes, comme la location de chambres d'hôtels, de voiture ou de places de parking, etc.

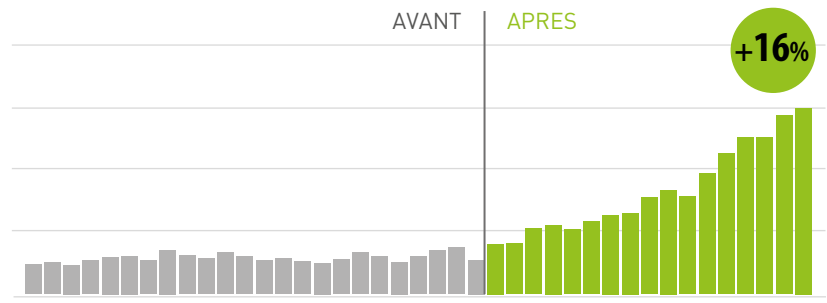


LE CHALLENGE

Ryanair utilisait déjà une solution Web Analytics, mais les informations fournies étaient difficiles à appréhender. En réalité, Ryanair cherchait plus un partenaire qu'un simple fournisseur de données.

AT Internet a été choisie pour son dynamisme dans le secteur des Web Analytics, mais également pour son interface utilisateur unique et intuitive qui répond à toutes les attentes de Ryanair en termes de gestion de son activité online. Par ailleurs, avec la conjoncture économique difficile et la baisse du pouvoir d'achat, le secteur des compagnies Low-cost a été contraint de revoir ses prix à la baisse. Par conséquent, les conversions des visiteurs sur le site de Ryanair sont devenues une priorité.

Pour accroître les conversions de manière significative, la première condition était de comprendre les besoins puis d'être capable de mesurer et d'analyser les résultats. Ryanair avait 2 objectifs clés : créer un nouveau design pour sa page d'accueil afin d'améliorer les conversions des visiteurs et augmenter le trafic vers les pages des partenaires.



TRAFIC VERS LES SITES PARTENAIRES

LA SOLUTION

.....
L'utilisation des Web Analytics offre à Ryanair la possibilité de comprendre les interactions des visiteurs avec son site.
.....

Ryanair a choisi les solutions Analyzer^{NX} et DataExplorer d'AT Internet. Ces outils ont considérablement amélioré la compréhension de son environnement marketing online.

L'utilisation des Web Analytics offre à Ryanair la possibilité de comprendre les interactions des visiteurs avec son site, permettant ainsi d'identifier les points d'entrée et de sortie, d'utiliser les représentations avec carte de chaleurs (HeatMap) pour repérer les zones principales de trafic, etc. Ce niveau de connaissance a permis d'améliorer significativement le design de la page d'accueil.



La première étape nécessaire à l'amélioration des conversions était de comprendre la contribution de chaque source de trafic. L'utilisation de la solution d'AT Internet a permis à Ryanair de constater que le trafic issu de sources naturelles était assez faible. Celui-ci a ainsi pu être développé tout en continuant de suivre tous les gains obtenus en termes de conversion.

Grâce aux outils d'analyse et de mesure des sites internet et des canaux marketing, Ryanair a été capable d'identifier et démontrer que la personnalisation et l'amélioration des emails permettait d'augmenter la rentabilité des campagnes. Les données collectées ont été mises en relation avec les résultats financiers pour vérifier les revenus générés par les différentes actions.

Après avoir maximisé la génération de trafic sur le site, l'objectif était ensuite d'analyser d'éventuels points faibles dans le tunnel de conversion. ex. y avait-il des étapes qui subissaient beaucoup de sorties du process ? Cette fonctionnalité a permis à Ryanair de revoir la totalité du parcours visiteur et de se concentrer sur des stratégies spécifiques en vue d'augmenter le trafic vers les partenaires ainsi que sur les pages de destination et les pages principales.

BÉNÉFICES ET RÉSULTATS

.....
« En utilisant la solution Web Analytics d'AT Internet pour améliorer nos emails et comprendre le comportement des visiteurs, nous avons pu tripler notre taux de clics et diminuer notre taux de rebond de 18% »
.....

Dara Brady, responsable publicité, Ryanair
.....

Dara Brady, responsable de la publicité chez Ryanair témoigne : « En améliorant le design de notre page d'accueil, nous avons été capable d'augmenter de 16% le trafic des visiteurs à destination des pages stratégiques, mais également sur celles de nos partenaires. De plus, en personnalisant nos emails, nous avons pu doubler les revenus générés par nos campagnes marketing ».

Brady continue en disant : « Il était réellement important pour Ryanair de trouver un partenaire flexible et pouvant s'adapter à l'évolution du marketing digital. Nous souhaitons une solution qui saurait répondre à nos besoins futurs. Nous avons pu tester la solution avant de choisir notre fournisseur et maintenant je sens qu'avec AT Internet nous avons trouvé le bon partenaire ».

A l'avenir, Ryanair prévoit d'utiliser de nouvelles fonctionnalités telles que la segmentation des visiteurs, les tests à variables multiples et de continuer à améliorer les cycles de ventes sur Internet.

BÉNÉFICES

- Renforce la prise de décision stratégique
- Augmente le taux de conversion
- Augmente les transactions sur le site



AT INTERNET

Online Intelligence Solutions

A propos d'AT Internet

AT Internet est une société de référence en Web Analytics depuis 1995. Sa technologie et son indépendance lui ont permis de faire évoluer le marché du Web Analytics. Elle fournit, désormais en temps réel, une analyse fiable et exhaustive des sites web, intranet et mobiles. C'est l'information décisionnelle du Online : Online Intelligence®.

La robustesse et la fiabilité de sa plateforme technologique constituent une solution unique. Créateur d'informations utiles, elle aide l'ensemble des métiers de l'entreprise à améliorer qualité et performance.

A propos de Ryanair

Ryanair is the World's favourite airline and operates more than 1,500 flights per day from 44 bases and 1200+ low fare routes across 27 countries, connecting 160 destinations.

Ryanair operates a fleet of 262 new Boeing 737-800 aircraft with firm orders for a further 49 new aircraft (before taking account of planned disposals), which will be delivered over the next year. Ryanair currently has a team of more than 8,000 people and expects to carry approximately 73.5 million passengers in the current fiscal year.

Contact

Bordeaux (HQ) / Paris	+33 (0)1 56 54 14 30
London	+44 (0)20 3178 5356
Madrid	+34 (0)911 105 829
Montréal	+1 514 658 3571
München / Hamburg	+49 (0)89 / 324927-0

www.atinternet.com