

Kennzahlen und Tendenzen des e-marketing

Prof. Natalie Sarrasin

Die Tendenzen...

64% der Befragten nennen Internet an erster Stelle der Medien für die Informationssuche, wohingegen die Tagespresse an zweiter Stelle nur 12% erhält.

Source : étude sur « l'image d'Internet et la perception de la publicité en ligne », menée en partenariat par l'IAB et l'institut IPSOS, novembre 2006

Situation in den USA

- Oktober 2006 : historisches Datum, denn das Internet erzielt zum ersten mal dieselbe Reichweite wie das Fernsehen !
- Der Trend besteht und dieses Verhalten wird sich bestimmt nach Europa exportieren.

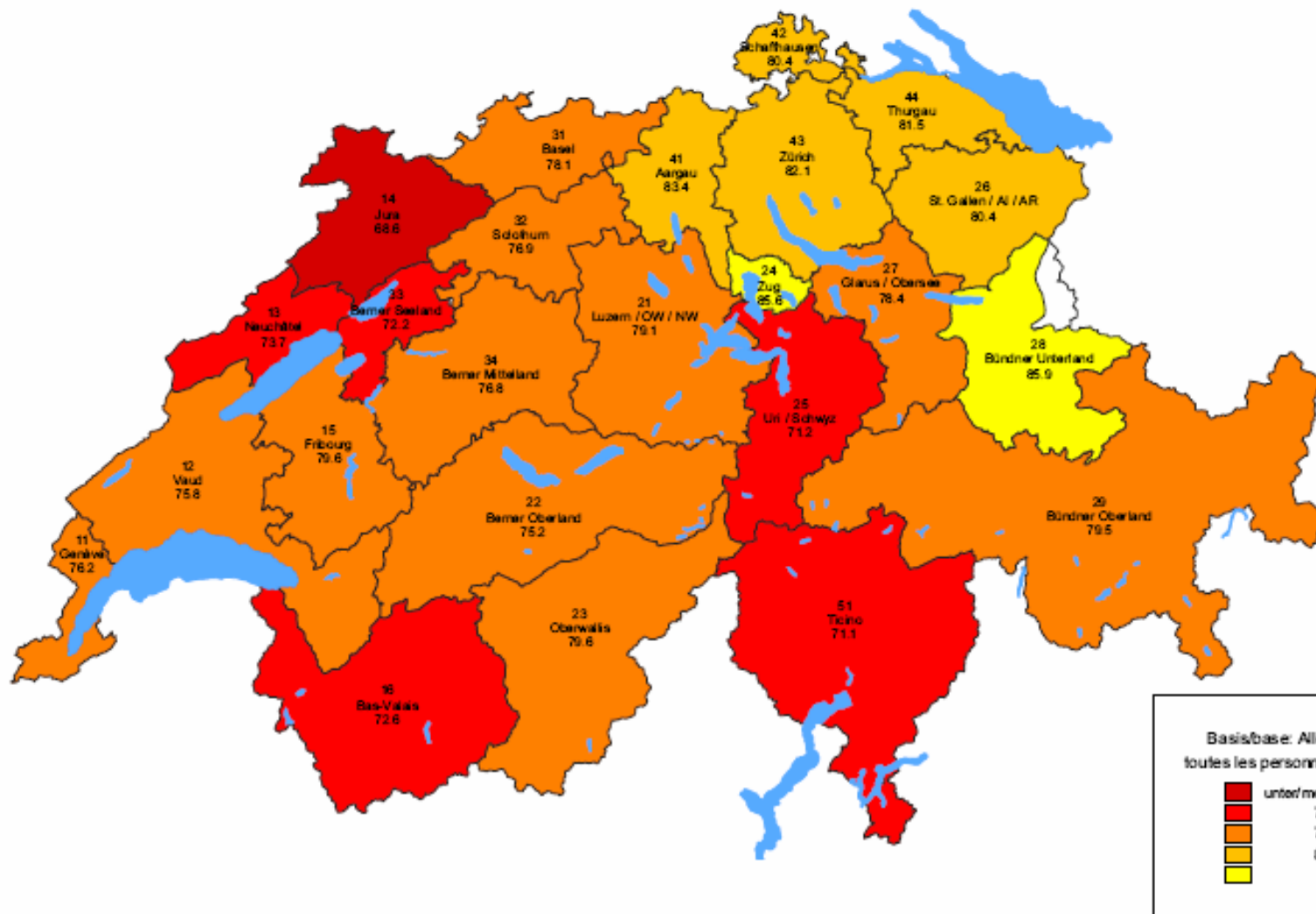
Source : CBNews, no 897 du 23 octobre 2006

Situation in der Schweiz

In der Schweiz sind 4.2 Millionen Einwohner Internetanwender, dies entspricht 72% der Bevölkerung und 58% der Welschen verfügen über einen highspeed-Anschluss gegenüber 45% in der deutschen Schweiz.

Source : Web2com, cité par Com.in, novembre 2006

Anteil der Bevölkerung mit Internetzugang zu Hause oder am Arbeits- / Ausbildungsort nach Wirtschaftsgebieten /
Part de la population avec accès à Internet à leur domicile, au lieu de travail ou de formation selon zones économiques



A quoi vous sert le e-marketing?

Il vous sert à **communiquer** !

- Online et offline
- Sur votre entreprise, vos marques et vos produits/services.

Il vous sert à **mieux toucher votre cible** !

- Recruter des clients
- Améliorer votre connaissance clients
- Mieux répondre aux attentes de vos clients
- Fidéliser vos clients

Il vous sert à **vendre** !

- Bienvenue dans le eCommerce

Source : adapté des 10³ commandements du marketing interactif, EBG, 2005

Bienvenue
Welcome
Willkommen

- Page d'accueil
- Situation et accès
- A voir...
- Musées, fondations
- Sites archéologiques
- Sports, loisirs
- Congrès, séminaires
- Hébergement
- Restaurants
- Cafés, bars, night
- Agenda
- Liens
- demande prospectus

MARTIGNY tourism.ch



SOLEIL




Sondage.
myswitzerland.com



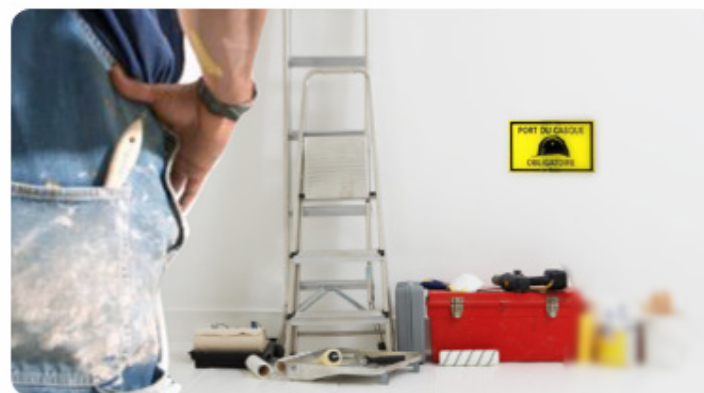
Office de tourisme
Avenue de la Gare 6
1920 Martigny
Tél +41 (0)27 720 49 49
Fax +41 (0)27 720 49 48
info@martignytourism.ch

© 2000, BERTRAND ZUCHUAT &





>> entrée **particuliers**



>> entrée **professionnels**



Henkel



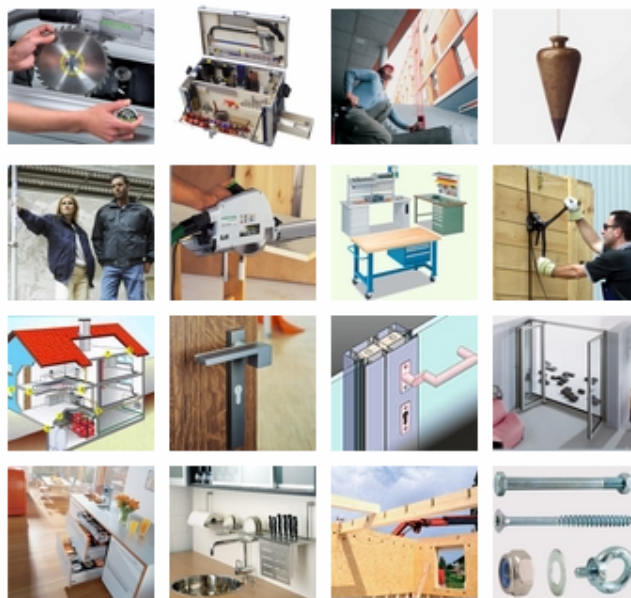
INFO NEWS E-SHOP ACTIONS OCCASIONS L'ENTREPRISE NOUS CONTACTER VISSERIE & FERREMENTS QUINCAILLERIE & OUTILLAGE MACHINES ESPACE VERT ACIERS *Pfefferlé sport*

[Français](#) / [Deutsch](#)

Recherche Login Index Assortiment Nouveau Panier 0 pos.

Assortiment

- + Outillage
- + Outils à main
- + Instruments de mesure
- + Outils de profession
- + Protection et sécurité au travail
- + Machines
- + Agencements d'ateliers et véhicules
- + Matériaux de soutien
- + Technique de bâtiment
- + Portes et portails
- + Ferrements pour la construction métalliques
- + Ferrements de fenêtres et jalousies
- + Ferrements pr. meubles et intérieurs
- + Ferrements pour intérieurs
- + Ferrements d'assemblage
- + Technique de fixation et d'assemblage



Recherche Login Index Assortiment Nouveau Panier



ADSL
dès CHF 9.-

BLUEWIN TV

E-Mail

SMS-Box

TV-Guide

Chat

[ADSL Homepage & Hosting](#) [Firewall](#) [Bluewin TV](#) [TV 300](#) [Login espace clients](#)

[Annuaire](#) [Artistes](#) [Auto](#) [Emploi](#) [Enchères](#) [Immobilier](#) [Marché auto](#) [Multimédia](#)

[Photos numériques](#) [Rencontres](#) [Sécurité](#) [Album en ligne](#) [Voyage](#) [Lifestyle](#)

Dimanche 03.12.06

Hits du jour



www.coop.ch
Vino Nobile Montepulciano Riserva Trerose 2001 75cl
20%
18.90
au lieu de 23.90
Pour moi et pour toi.

Bons plans



Soins visage

Baumes, Crèmes, Lait

Infos

Le premier week-end de l'Avent sans neige



Pour le premier week-end de l'Avent, le temps a été très doux en Suisse. Il faisait 16,9 degrés à Bâle, une... >>

[Micheline Calmy-Rey irritée par l'UE](#)
[Pfizer ne développe plus le torcetrapib](#)

Lifestyle

Psycho-test : la maternité



Révélation ou cataclysme ? >>

Auto & Moto

Smart nouvelle version

La Smart évolue comme le

Sport

Ski alpin: Un 39e succès pour Renate Götschl



Renate Götschl est décidément très à l'aise à Lake Louise. L'Autrichienne de 31 ans a fêté le cinquième succès de sa... >>

[Augusto Pinochet reçoit l'extrême onction](#)
[Etat de catastrophe décrété aux Philippines](#)

DVDs

Da Vinci Code



Tous les mystères du célèbre Da Vinci décodés dans ce film. >>

Shopping

Tout pour le salon

Fauteuils, bibliothèque,

Suche
Suchbegriff / Artikelnr.

- Produkte**
- Neuheiten
 - Top Produkte
 - Weihnachten**
 - Winterartikel
 - Wellness + Schönheit
 - Freizeit + Sport
 - Heim + Haushalt
 - Outdoor + Garten
 - Reise + Lederartikel
 - Elektronik + Hifi
 - Bekleidung + Mode
 - Mit Ihrem Namen
 - Agenden + Zeitplaner**
 - Uhren + Schmuck
 - Sommerartikel
 - Schnäppchen + Aktionen
 - Einzigartiges / Cool Stuff
 - Navyboot

- Geschenkideen**
- für Sie
 - für Ihn
 - bis Fr. 50.--
 - Fr. 51 -- bis Fr. 100 --

[Startseite](#)



Ihr Warenkorb
enthält 0 Artikel

Online-Katalog



Online im Katalog blättern
Katalog per Post anfordern



**Winterlicht, 3
Geschenk-Pakete**

Verschenken Sie Licht! Die



Roberts Radio Revival

Das Original Radio des



Modischer Ohrenwärmer

Sitzt flauschig, bequem,

Ihr Kundenkonto

E-Mail-Adresse

Passwort

SSL

- [Passwort vergessen](#)
- [Kundenkonto anlegen](#)

Newsletter

E-Mail-Adresse

- Espace millésime
- News
- L'Entreprise
- Sociétaires et Production
- Nos Vins
- Vos achats
- Gastronomie
- La recette du mois
- Accords mets et vins
- Contacts
- Ambassadeurs
- "Maître de Chais"
- Liens
- Extranet

La recette du mois

Restaurant Reblaube

Peter Brunner, chef de cuisine du restaurant Kaiser's Reblaube Goethe Stübli à Zurich vous propose un délicieux dessert :



Soufflé aux châtaignes avec sauce au chocolat

- 150 gr de sucre

Cuire tout ensemble pendant 10 minutes à petit feu.

Shopping

Mon compte

Aide & infos

Bienvenue

Supermarché

Mes Listes

Rechercher un produit :

Go

Bonsoir, Natalie Sarrasin

Important !

Livraisons avant L'Immaculée Conception [plus d'infos](#)

Votre dernière commande date du : 27. novembre 2006

[Mon dernier panier](#)

[Promotions & Nouveautés](#)

Gagnez CHF 20.-

et faites profiter vos ami(e)s de bons d'achat de CHF 50.- en leur recommandant LeShop.ch : [c'est si simple](#)

UBS KeyClub

Utilisez vos [points KeyClub](#)

[Deutsch](#)

[English](#)

Forêt magique de Noël

Décore ton propre arbre de Noël et envoie-le à tes amis

Démarrer

Rayon Traiteur relooké



Jouets de Noël



Mon Panier d'achats

(Votre crédit LeShop : Fr 10.00)

Supermarché : 7.35

Boutiques : +8.80

Total de vos achats : Fr 16.15

dont livrés par LeShop : 16.15

Frais de livraison : +12.90

Qté **Produit** **Prix**



Supermarché

- 1 Alldays Extra large 28pc 4.95
- 1 2x Cure-dents bois vrac 190pc 2.40



Boutiques

Dot it garden

- 1 Ambi Pur Car Vanille Star 8.80



Sauver comme liste

Aller à la caisse

Eine Offensichtlichkeit ...

e-marketing Instrumente ersetzen nicht ihre derzeitigen Aktionen, sondern ergänzen sie oder ermöglichen eine Verbesserung über einen neuen Träger.

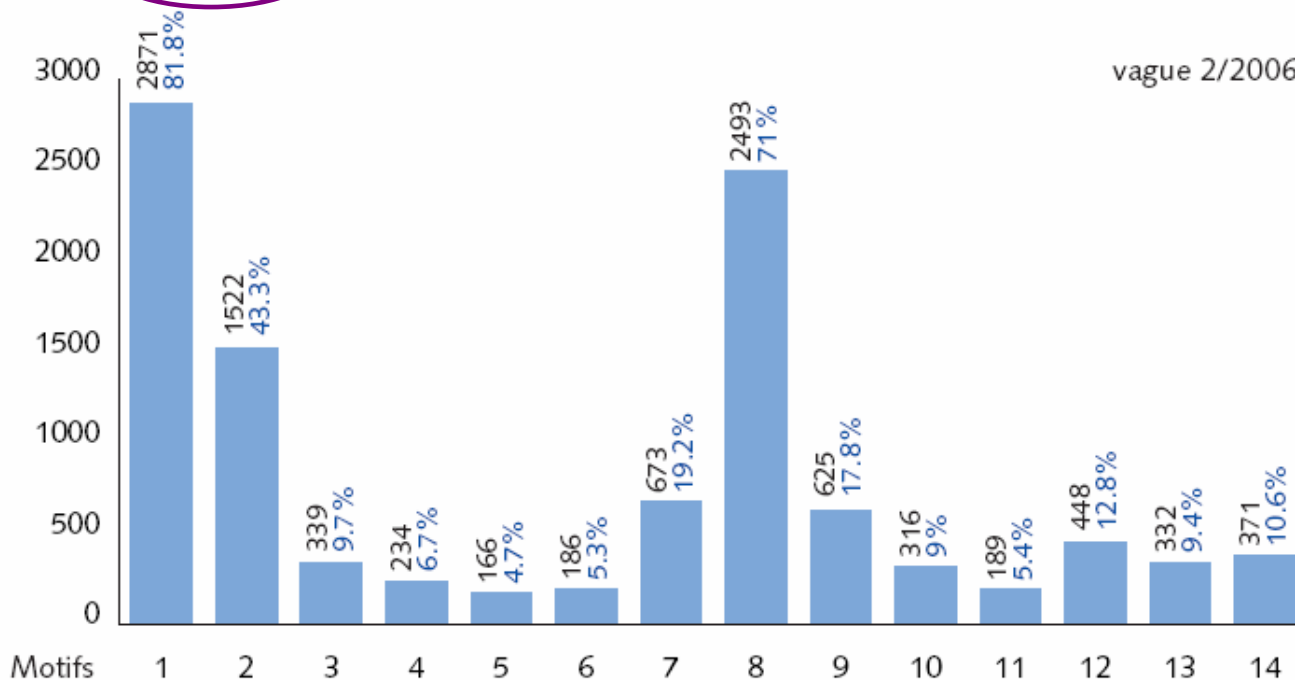
Nutzungsmotive (www.wempf.ch)

Source : REMP, vague 2/2006

base: CRU dans toute la Suisse, projection en milliers

vague 2/2006

- 1 e-mails
- 2 informations/news
- 3 offres d'emploi
- 4 annonces de logement
- 5 annonces auto
- 6 participation à des enchères en ligne
- 7 consultation d'articles de journaux/périodiques
- 8 utilisation de moteurs de recherche
- 9 consultation d'horaires
- 10 jeux en ligne
- 11 achat de produits ou de prestations
- 12 telebanking/banking on line
- 13 informations boursières
- 14 téléchargement de programmes



Utilisation tous les jours, presque tous les jours ou plusieurs fois par semaine

Ihre Oberflächen

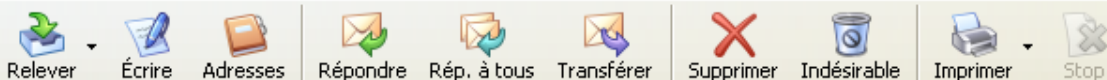
Traditioneller Kanal	Internet
Unternehmensplakette	Internet Seite
Medienwerbung	Digitale Werbebotschaft
Merchandising	Online shop
Kundenwerbung auf dem Postweg	Elektronische Post
Stichproben	Auszüge zum runterladen
Reduktionscoupons	Elektronische Coupons
...	■ <i>Source : Pratique du marketing, Courvoisier, LEP, 2006</i>

Ihre Trümpfe

- Ihre **Sichtbarkeit** : im Internet können sie auf einfache Weise mit ihren grössten Konkurrenten rivalisieren.
- Sie verbreiten Informationen 24h/24.
- Ihr Markt kennt **keine geographischen Grenzen** mehr.
- Die updates sind äusserst **schnell** und ihre Informationen passen sich der Aktualität an.
- **Druckkosten** fallen weg.
- Ihre **Kundenbetreuung** ist bereits informatisiert.

Ihre Instrumente

- Das **permission marketing** : sie informieren jene, die es wünschen !
- Das **e-mail Marketing** : äusserst begrenzter Aufwand, aber achten sie auf eine gute Frequenz.
- Das **virale marketing** : andere Akteure sind Träger ihrer Botschaft !
- Das **CRM** : aktive und kompetente Kundenbetreuung.



Sujet : 5x points CUMULUS sur produits Migros le 30.11 et 1.12 chez LeShop

De : LeShop <Promotions.UM.A.1.12710@news.leshop.ch>

Réponse à : Promotions <Promotions.UM.A.1.12710@news.leshop.ch>

Date : 30.11.2006 10:25

Pour : natalie@sarrasin.ch



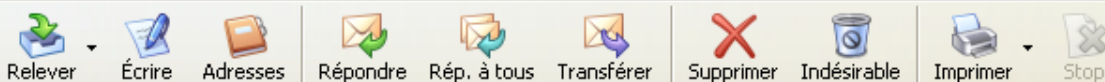
30 novembre 2006

Bonjour Madame Sarrasin,



Commandez aujourd'hui, **jeudi 30 novembre 2006 ou demain vendredi** chez LeShop.ch et recevez **5 x les points CUMULUS sur tous nos produits Migros !** Profitez de ce quintuple avantage pour faire vos grandes courses.

N'avez-vous pas encore enregistré votre carte CUMULUS en ligne ? Il vous suffit d'entrer chez LeShop.ch et de cliquer sur " Mon compte " pour y entrer votre numéro CUMULUS.



Sujet : PROLONGATION EXCEPTIONNELLE : -15% sur vos Calendriers 2007 !

De : Photoways.com <newsletter@newsletter.photoways.com>

Réponse à : Photoways.com <newsletter-ctqczUOKv6AI0A0A0B8@newsletter.photoways.com>

Date : 00:09

Pour : natalie@sarrasin.ch



Tirages Photo

Agendas

Livres Photo

Calendriers

PROLONGATION !

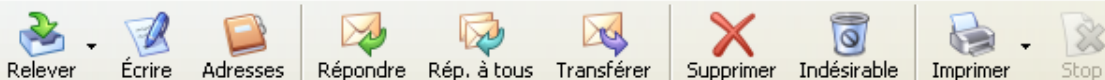
Calendriers 2007 Personnalisés : -15%

Jusqu'au mercredi 6 décembre Minuit !

à partir de **8€50** Seulement!

NOUVEAU!
Thème noir

- ▶ Le cadeau best-seller par excellence !
500 000 exemplaires vendus.
- ▶ 1 photo par mois (12 photos) + 1 photo en couverture
- ▶ Personnalisez jusqu'à 5 jours par mois avec les textes et photos de votre choix
- ▶ Réalisation simple et rapide grâce à notre interface intuitive
- ▶ Imprimé sur du papier blanc haut de gamme (250g/m²)



Sujet : Mon nouvel espace client sur laredoute.ch

De : LA REDOUTE - Service Client <La_Redoute-XTC-VYM-G9WRD-DD-8WZWK@R.Ems7.net>

Réponse à : La_Redoute-XTC-VYM-G9WRD-DD-8WZWK@R.Ems7.net

Date : 24.11.2006 11:09

Pour : natalie@sarrasin.ch

www.laredoute.ch

[FEMME](#) [LINGERIE](#) [ENFANT](#) [SPORT](#) [HOMME](#) [MAISON & DÉCO](#) [MARQUES](#) [TAILLE+](#)

MES SERVICES SUR MESURE

Tout devient plus simple sur le nouveau www.laredoute.ch

- ➔ Mon suivi de compte : mon solde, mes paiements et retours...
- ➔ Mon suivi commande : mes dernières commandes, mes articles en attente, mes colis...

Grâce à votre nouvel espace client, toutes les réponses à mes questions sont accessibles 24h/24, 7j/7.

➔ je découvre mes services

À quoi servent mon identifiant et mon mot de passe ?

- ➔ À sécuriser mes données personnelles.
- ➔ À accéder aux données de mon compte (commandes, soldes, paiements...)

Comment créer mon mot de passe ?

- ➔ Lors de ma première visite sur le site, j'utilise les 4 premières lettres de mon nom (si je ne suis pas encore cliente, je crée mon compte en indiquant le mot de passe que je désire.)
- Pour mon identifiant, je peux utiliser mon numéro de client, ou mon e-mail, pour m'en souvenir plus facilement!

En vous identifiant, c'est encore plus facile de commander ! Indiquez simplement votre adresse e-mail ou votre numéro de client : 506090156 en [cliquant ici](#)

+ DE SERVICES
[CLIQUEZ ICI](#)

La mesure des résultats

« Site centric »

- Mesure les visites au niveau du site proprement dit. Ces mesures indiquent le trafic et permettent d'en déduire des données quantitatives comme le nombre de visiteurs, de pages vues ou la durée de la visite

« User centric »

- Consiste à étudier le comportement d'un panel d'internautes dont les ordinateurs sont équipés d'un logiciel spécifique permettant de connaître tous les détails de leur navigation.

Source : CBNews, no 899, du 6 novembre 2006

Et pour demain ?

- La montée en puissance du phénomène du web 2.0 va certainement dynamiser le marché et de nouveaux business models vont se dessiner....
- Mais ça... c'est une autre histoire !

Le web 2.0



Home | Browse | Search | Invite



Wikitravel

Your World. Your Imagination.



WHAT IS SECOND LIFE? | SHOWCASE | BUSINESS PARTNERS | DEVELOPERS | COMMUNITY | S