

## La CCI de Lyon choisit MailInBlack Accueil Numérique pour accueillir ses nouveaux correspondants

Jeudi 5 Janvier 2012

La communication est un enjeu de taille pour la CCI de Lyon qui accompagne pas moins de 69 500 entreprises de la région lyonnaise. MailInBlack, éditeur français d'applications intelligentes pour l'amélioration de la performance des échanges numériques, lui apporte une solution inédite pour accueillir et privilégier les décideurs en entreprise qui choisissent le canal email pour contacter leur CCI pour la première fois.

La Chambre de Commerce et d'Industrie de Lyon, au service du développement des entreprises et du territoire

La CCI de Lyon, accélérateur de compétitivité au service des entreprises de son territoire, remplit quatre missions principales, à savoir :

- Représenter les entreprises et les commerçants auprès des pouvoirs publics,
- Accompagner les entreprises, de la création jusqu'à la transmission en passant par toutes les phases de croissance et de développement (développement commercial, ressources humaines, formation, innovation, etc.),
- Contribuer à la gestion de grands équipements utiles au développement et à l'attractivité des territoires (Aéroports de Lyon, Eurexpo, EMLYON Business School, Musée des Tissus – Musée des Arts décoratifs),
- Optimiser l'aménagement du territoire à travers les grandes infrastructures routières, ferroviaires et fluviales.

Plus de 6 000 nouveaux correspondants contactent la CCI de Lyon par email tous les mois

La CCI de Lyon inscrit la communication au cœur de son développement. La première impression étant celle qui compte, l'accueil téléphonique, en face à face ou par email, est un élément déterminant de l'image de marque de la CCI qui interagit, en permanence, avec sa communauté.

Il y a déjà 5 ans, la CCI de Lyon a fait appel à MailInBlack pour résoudre une problématique de spams. Depuis, elle bénéficie des évolutions de l'application qui lui permettent, aujourd'hui, d'avoir des collaborateurs autonomes dans la gestion de leurs emails informatifs. Grâce aux statistiques générées par l'utilisation de MailInBlack, la DSI de la CCI a réalisé l'importance du volume d'emails entrants provenant de nouveaux correspondants. En effet, la CCI étant un acteur de proximité essentiel pour les entreprises et les commerçants de la région de Lyon, ce ne sont pas moins de 6 000 nouveaux correspondants qui contactent la CCI par email, tous les mois. Ce chiffre a tout de suite interpellé la direction de la Communication qui a vu dans l'email une réelle opportunité de supporter ses efforts de communication.

La CCI de Lyon a choisi d'adopter MailInBlack Accueil Numérique et valorise, désormais, chaque nouveau correspondant grâce à un message corporate cohérent. L'expéditeur est invité à cliquer sur un lien dans un email d'accueil, lui permettant d'intégrer la communauté de la CCI. Par cette action, le nouveau contact découvre un nuage de mots, formé des mots-clés représentant les valeurs de l'institution, et est ensuite convié à en recopier un. Une confirmation lui assure la bonne réception de son email en lui indiquant que ses futurs messages seront traités en priorité. La CCI profite de cette occasion pour inviter l'expéditeur à la rejoindre sur ses autres plateformes de communication, telles que les réseaux sociaux.

MailInBlack Accueil Numérique, un outil de communication innovant pour la CCI de Lyon

L'étroite collaboration entre la DSI et la direction de la Communication a facilité l'intégration de MailInBlack Accueil Numérique. Les collaborateurs de la CCI de Lyon ont été séduits par cette nouvelle application qui leur permet d'accueillir et de valoriser leurs correspondants. De plus, la flexibilité de l'application lui permet de répondre à des besoins de communication propres aux différentes marques qu'elle possède. En effet, l'accueil des nouveaux correspondants est personnalisé selon la marque à laquelle écrivent les expéditeurs. Ces derniers sont ainsi invités à rejoindre les plateformes d'échanges propres à chaque entité.

« Aujourd'hui, nous voyons en MailInBlack un outil de communication puissant qui nous permet d'utiliser les emails quotidiens pour renforcer notre image auprès des nouveaux correspondants. » souligne Philippe Trintignac, responsable Marketing de la CCI de Lyon. Il ajoute, « MailInBlack a amélioré la qualité de nos échanges numériques et fait partie de notre dispositif pour créer auprès de nos cibles le 'réflexe CCI'. »

