

Benchmark ESP

Etude comparative des solutions de routage

Agence SHOKOLA -Stéphane Bertrand - 29/04/2014

Benchmark ESP

Qu'est-ce qu'un ESP ?

Email Service Provider ou prestataire spécialisé en acheminement de messages par courriel pour d'autres entreprises.

Pourquoi cette étude ?

300 ... C'est à peu de choses près le nombre d'ESP présents sur le marché. Difficile de s'y retrouver dans cette pléthore d'offres et de services.

Heureusement, l'étude nous a montré que la grande majorité de ces ESP proposent les mêmes services dans 90% des cas.

Les points de divergences sont : les tarifs, les fonctionnalités avancées et l'utilisation que vous allez en faire.

Les fonctionnalités communes :

Sur l'étude qui a été menée, les fonctionnalités suivantes sont communes aux ESP :

- Utilisation de l'API en marque blanche
- Utilisation d'une IP dédiée

- Utilisation du format HTML : Possibilité de travailler directement en HTML
- Utilisation des variables emailing : E-mail personnalisé avec le prénom, le nom et des informations du client ou d'autres variables de la base de données.
- Utilisation de l'A/B testing : Test de deux campagnes e-mailing pour analyser la plus efficiente.
- Utilisation de l'envoi de mail test : Envoi d'un ou plusieurs mails test avant le lancement de la campagne
- Taux de hard/soft bounces : Affichage des données sur le tableau de bord
- Taux d'ouverture : Affichage des données sur le tableau de bord
- Taux de clic : Affichage des données sur le tableau de bord
- Gestion des hard et soft bounces : Géré automatiquement par l'ESP
- Gestion des désabonnés : Automatique et manuelle
- Possibilité de compartimenter les bases entre elles : Si un client est présent dans plusieurs bases, il y a la possibilité de le supprimer d'une seule des bases.

L'ergonomie et l'aspect fonctionnel de ces éléments (UX Design) a été pris en compte dans la colonne de notation « fonctionnalités ».

Comment a-t-on réalisé cette étude ?

Nos critères de sélection des différents outils :

- Général : Note sur la perception générale de l'outil (site web, facilité de contact, UX design...)
- Tarifs
- Délivrabilité (IP dédiée ou non, politique de réputation, relation avec les FAI, rigueur concernant la qualité des bases de données hébergées)
- Fonctionnalités (templates, WYSIWIG, drag and drop, codage HTML, pose de tags...)
- Facilité d'utilisation (en français, UI design, rapidité, fluidité, ...)
- Gestion de la base de données (gestion des soft et hard bounces, gestion des désabonnés, import de base, travail sur la base, segmentation, ...)
- SAV (facilité à joindre le support, réactivité à l'envoi d'un mail de demande d'informations, conseil par téléphone, ...)

Au total 7 outils ont été comparés. Les raisons de ces choix :

- Outil en Saas
- Outil pouvant s'adapter à une solution en API
- Simplicité d'utilisation
- Leurs références (présence de TPE /PME)

Ce comparatif a été réalisé suivant les informations présentes sur les sites internet des prestataires, les différents entretiens téléphoniques avec les plateformes et les commentaires d'utilisateurs.

Ces derniers ont été pondérés et les éléments prépondérants dans la notation sont les informations fournies par les prestataires ainsi que l'entretien par téléphone.

En vous souhaitant une bonne lecture.

	Notation (de 0 à 5, 5 étant la note la plus élevée)									Monitoring		Tarifs		Général	
	Total	Général	Tarifs	Délivrabilité	Fonctionnalités	Utilisation	Gestion BDD	SAV	Base de données	Offre Gratuite	Première Offre	Points Forts	Points Faibles		
Active Trail	29	★★★ ★	★★	★★★	★★★ ★★	★★★ ★★	★★★ ★★	★★★ ★★	Mise à jour automatique des segments (segmentation en temps réel et selon les comportements) Possibilité de linker un outil CRM	2000 emails/mois	9€/mois : 500 adresses, envoi illimité	Outil complet, intégration CRM Salesforce, trigger marketing	Retour clients peu nombreux		
Simple Mail	27	★★★ ★	★★★	★★★	★★★ ★	★★★ ★	★★★ ★	★★★ ★	Outil complet d'analyse et de nettoyage de la base de données Import simple des contacts	250 adresses en illimité	4€/mois : 500 adresses, envoi illimité	Solution intuitive, assistance réactive, propose le service en marque blanche : Squidd	Adresse Ip mutualisée de base (possibilité de migrer vers une IP dédiée)		
Mail Jet	26	★★★	★★	★★★ ★	★★★ ★★	★★★ ★★	★★★ ★	★★★ ★	Gestion des contacts depuis le site ou l'API rest	6000 emails/mois limite de 200 emails/jour	5,49€/mois : 30000 emails	Simple et efficace. Assistance réactive par mail	Très strict sur la qualité de la base de données		
Send in Blue	24	★★★	★★★	★★★	★★★ ★	★★★ ★	★★★ ★	★★★ ★	Gestion automatique des hard bounces. Edition de la liste selon critères (campagne, client,...)	9000 emails/mois, limite de 300 emails/jour	5,49€/mois : 40000 emails	Simple, efficace et complet. Assistance réactive	SAV surtaxé		
Mail Chimp	24	★★★ ★	★★★	★★★	★★★ ★★	★★★ ★★	★★★	★★★	Possibilité de cibler selon les clics	2000 adresses, 12000 envois/mois	10\$/mois : 500 adresses, envois illimités	Outil très complet : suivi des contacts, nombreux templates, etc.	Les identifiants sont générés par le prestataire. Pas de version FR		
Mailpro	24	★★★ ★	★★★ ★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★ ★	Gestion automatisée des doublons	100 emails d'essai	120€/an : 2000 emails/mois	Newsletter personnalisable	Interfaces et tutos pas très UX		
Contactology	18	★★	★★	★★★	★★★	★★	★★★ ★	★★	Gestion classique de la base, possibilité de filtrer les adresses	100 adresses, envoi/illimité	10\$/mois : 500 adresses et 15% de réduction si abo annuel	Intégration de service tiers, test affichage email, pas de version FR	Support et SAV en Anglais		