



Secteur
Ecommerce

Canal
Click to Chat

Objectif
Assister techniquement
des passionnés

Alltricks.fr est un site de vente en ligne de vélos, pièces détachées et accessoires. Plus de 400 marques, 21 000 références, pour près de 150 000 clients, avec une disponibilité des stocks en temps réel.

RÉSULTATS

60 %

des échanges concernant des
demandes techniques

23 %

des visiteurs assistés convertis en
fin d'échange

+ 122 %

augmentation du panier des visiteurs
assistés par Click to Chat

91 %

des visiteurs assistés satisfaits de
la qualité de réponse

contact@iadvize.com
08 05 69 61 31 (numéro vert)

CAS CLIENT

ALLTRICKS

Les conseillers Click to Chat d'Alltricks, passionnés et pratiquants de vélo, engagent des discussions d'experts avec leurs visiteurs et génèrent jusqu'à 94% de satisfaction client



Le Challenge : conseiller des passionnés sur des problématiques techniques nécessitant une expertise

Créée en 2008, la société Alltricks est un des leaders européens de la vente de vélos, pièces détachées et accessoires, toutes pratiques confondues, avec une très large gamme composée de plus de 400 marques et de 21 000 références différentes. Les passionnés, à qui s'adressent Alltricks, peuvent ainsi trouver le matériel qu'ils souhaitent, pas toujours disponible en magasin. Dans une logique de service de proximité de qualité, Alltricks a également créé les Tricks'lab, un réseau de partenaires, sélectionnés par Alltricks pour leur respect de la charte qualité qu'ils s'imposent. Ces partenaires peuvent ainsi entretenir les vélos, ou monter les pièces

détachées achetées sur le site.

Alltricks se différencie de ses concurrents sur plusieurs points. Soucieuse de proposer à ses clients des prix très concurrentiels, l'entreprise propose des prix bas grâce à des volumes d'achat et de vente conséquents. Etant de vrais passionnés, les employés d'Alltricks sont tous

« Après seulement trois mois d'utilisation, nous observons déjà de réels bénéfices, tant sur les ventes que sur la satisfaction. Nous prévoyons le recrutement de deux conseillers Click to Chat supplémentaires afin d'assister encore plus de visiteurs d'Alltricks. »

Jean Michel Bour, CWO du site Alltricks

pratiquants d'une discipline liée au vélo, et peuvent ainsi apporter des conseils et une expertise qualifiés. **Cette qualité de service fait partie d'une philosophie globale**, déclinée à tous les niveaux du site, tant sur la création des fiches produits, que sur l'expertise apportée par les conseillers. Le développement d'un CRM complet leur permet de suivre toutes les demandes de leurs clients, et d'y répondre au plus tôt.

Les produits en vente sur le site d'Alltricks sont parfois très techniques et nécessitent souvent des informations concernant le montage. **Le Click to Chat a donc pour vocation de répondre à ces problématiques, pendant la navigation du visiteur.**

La solution : proposer une assistance par Click to Chat sur les fiches produits techniques

L'intégration du Click to Chat au site d'Alltricks répond à plusieurs objectifs : **identifier et mesurer les préoccupations des internautes selon les rubriques du site, augmenter le taux de transformation, générer de nouvelles ventes et mettre en avant la qualité de service et l'expertise d'Alltricks.** Pour répondre à ces objectifs, des scénarios d'engagement par Click to Chat ont été définis avec le Program Manager d'iAdvize qui accompagne l'entreprise dans la définition de sa stratégie de ciblage comportemental.

Ainsi, accompagner les visiteurs dans les rubriques produits, apporter un complément d'information aux visiteurs qui consultent les pages de services, conseiller les visiteurs au parcours particulier, et assister les visiteurs en difficulté sont les 4 principaux scénarios d'engagement qui ont été mis en place.

Accompagner les visiteurs dans les rubriques produits s'illustre ainsi par la présence de boutons de mise en relation par Chat sur la page d'accueil du site, mais aussi sur les pages «univers» et «catégories», ainsi que sur les fiches produits. L'objectif ici est de donner aux visiteurs la possibilité de contacter un conseiller d'Alltricks au cas où un complément d'informations est nécessaire sur des produits très techniques, notamment sur la partie montage de certaines pièces détachées.

Dans le cas où un visiteur du site Alltricks recule dans le tunnel de commande, sort de celui-ci ou effectue des visites sur plus de 5 fiches produits, une assistance par Click to Chat va également lui être proposée, le moteur de ciblage comportemental déterminant que ce visiteur est dans un parcours de navigation soit difficile, soit particulier, avec une demande spécifique. La part des demandes d'assistance sur des questions techniques est majoritaire, **plus de 60% des échanges par Chat concernent ce type de problématiques.** L'assistance sur ces demandes techniques **convertit 23% des visiteurs.** Le taux de satisfaction sur ces demandes d'aide technique atteint 91% en matière de qualité de réponse.

L'assistance apportée par Click to Chat permet de résoudre la demande du visiteur instantanément, grâce aux conseillers d'Alltricks, experts dans leur discipline.

L'impact du Click to Chat se ressent sur plusieurs aspects de l'activité du site Alltricks. **Les clients assistés par un conseiller sont, pour 94% d'entre eux, satisfaits des conseils apportés.**

Ces conseils permettent d'augmenter le panier moyen du visiteur de 122% par rapport au panier moyen du site, pour un taux de transformation de 28%.

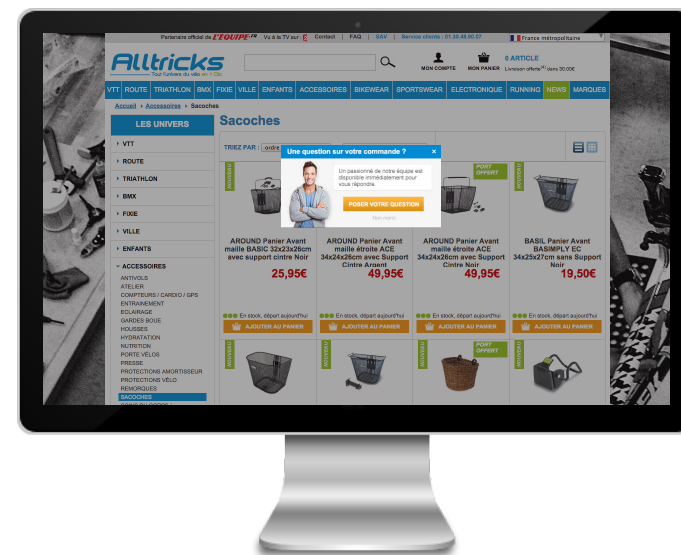
Exemples de questions techniques posées par les visiteurs aux conseillers Click to Chat d'Alltricks :

« Existe-t-il des jeux de direction semi-intégrés en 34mm pour du un pouce un huit ? »

« Que me conseillez-vous comme plaquettes de freins pour un avid elixir5, pour conditions humides, boueuses et terrain sablonneux ? »

« Quelles différences y a-t-il entre un amortisseur rock shox RL 2013 et un RL 2014 ? »

« Le dérive chaîne de poche MSC estil compatible 10 vitesses sram ? »



Invitation pro-active



ALLTRICKS

Une démo en 1 clic ?