



Prestataire de services externalisé en off-shore



32, RUE HENRI TARIEL  
92130 ISSY LES MOULINEAUX  
+ 33 (0)1 76 61 37 27

- Chat proactif, click-to-chat et click-to-call

- Chat proactif  
Click-to-chat  
Click-to-call

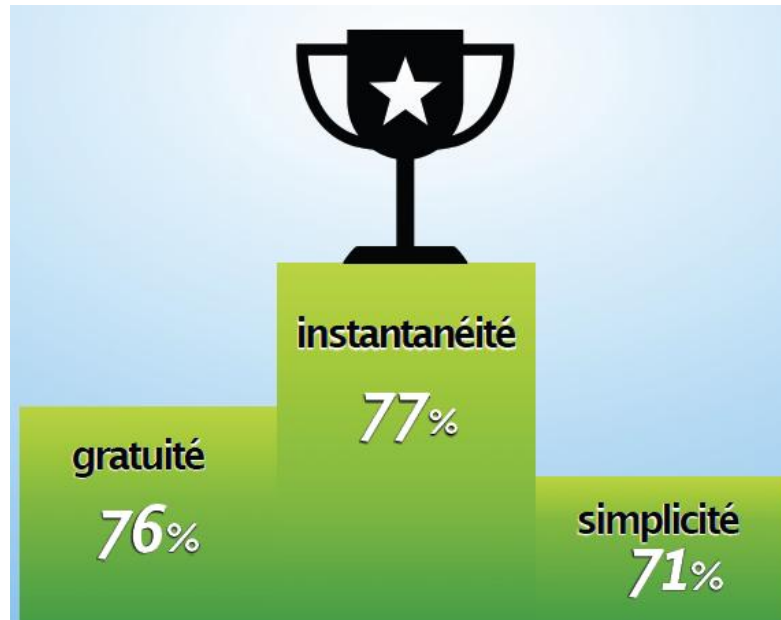
- Stéphane Blondeau  
01 76 61 37 27  
06 07 35 99 86  
s.blondeau@admprocessing.fr

LES ATTENTES DES INTERNAUTES  
UNE INNOVATION MAJEURE  
QUAND POUSSER UNE INVITATION?  
LE NOUVEL OUTIL DE LA RC  
OFFRE ADM PROCESSING  
REFERENCES CLIENTS



## QUELLES SONT LES ATTENTES DES INTERNAUTES?

- 75% des visiteurs sont favorables à une assistance en ligne
- Seulement 35% se déclarent satisfaits de leur expérience de navigation



### LES ATTENTES DES INTERNAUTES

UNE INNOVATION MAJEURE

QUAND POUSSER UNE INVITATION?

LE NOUVEL OUTIL DE LA RC

OFFRE ADM PROCESSING

REFERENCES CLIENTS



## LA CHAT PROACTIF, UNE INNOVATION MAJEURE

### ● Transformer les visiteurs en acheteurs

- Accueillir de manière proactive les visiteurs du site
- Apporter de l'information, stimuler l'intérêt, pousser des offres
- Faciliter le passage dans le tunnel d'achat

### ● Assurer un service clients

- Fournir une date de livraison
- Faciliter les retours, échanges ou remboursements
- Renseigner sur le compte clients



LES ATTENTES DES INTERNAUTES

**UNE INNOVATION MAJEURE**

QUAND POUSSER UNE INVITATION?

LE NOUVEL OUTIL DE LA RC

OFFRE ADM PROCESSING

REFERENCES CLIENTS



## QUAND POUSSER UNE INVITATION À CONVERSER?

LES ATTENTES DES INTERNAUTES

UNE INNOVATION MAJEURE

### QUAND POUSSER UNE INVITATION?

LE NOUVEL OUTIL DE LA RC

OFFRE ADM PROCESSING

REFERENCES CLIENTS

### ACCUEIL

1. Arrivée sur le site
2. Découverte de l'offre
3. Recherche d'un produit / service
4. Utilisation du moteur de comparaison
5. Navigation dans les CGV

### TRANSACTION

6. Mise au panier
7. Création / modification de compte
8. Choix options logistiques / services
9. Validation panier
10. Choix mode de paiement

### SUIVI

11. Information délai livraison
12. Information compte fidélisation
13. Modification de commande
14. Echange, retour, remboursement
15. Traitement réclamation

### ANOMALIES

16. Après x secondes d'inactivité
17. Echec au remplissage d'un formulaire
18. Rupture de stock
19. Simulations répétées, multi-paniers
20. Sortie du tunnel d'achat

Puis-je vous aider?



## LE NOUVEL OUTIL DE LA RELATION CLIENTS

LES ATTENTES DES INTERNAUTES  
UNE INNOVATION MAJEURE  
QUAND POUSSER UNE INVITATION?

### LE NOUVEL OUTIL DE LA RC

OFFRE ADM PROCESSING  
REFERENCES CLIENTS

Puis-je vous aider ? exemple logo



Un conseiller est disponible pour vous aider à finaliser votre commande.

**Dialoguer**

- Mise en œuvre en 30 mn
- Apporte un service plébiscité par les visiteurs avec un taux de satisfaction > 85%
- Booste le taux de transformation de 20%
- Réduit les coûts de contacts de 50%



**Besoin d'un conseil ?**  
0892 35 04 05 0,34€/min  
Du lundi au samedi de 9h à 19h30

**Je suis disponible pour vous répondre immédiatement !**



Un conseiller MAAF est immédiatement disponible pour vous répondre en direct par Tchat.

**Tchatter** Non merci



## L'OFFRE AVEC NOTRE PARTENAIRE IADVIZE

LES ATTENTES DES INTERNAUTES  
UNE INNOVATION MAJEURE  
QUAND POUSSER UNE INVITATION?  
LE NOUVEL OUTIL DE LA RC

### OFFRE ADM PROCESSING

REFERENCES CLIENTS



- **Opérateur de centres de contacts en France, Maroc et Madagascar**
- **1500 agents**
- **12 millions d'appels et 300 000 e-mails traités par mois**



- **Editeur de la solution de chat**
- **Fournit les données de calibrage de programme et des scores de benchmarking**
- **800 clients installés**

**CHAT PROACTIF**

**CLICK-TO-CHAT**

**CLICK-TO-CALL**

**TRAITEMENT EN H24, 7/7 ET 365 JOURS/AN**



Prestataire de services externalisé en off-shore



# RÉFÉRENCES CLIENTS

LES ATTENTES DES INTERNAUTES  
UNE INNOVATION MAJEURE  
QUAND POUSSER UNE INVITATION?  
LE NOUVEL OUTIL DE LA RC  
OFFRE ADM PROCESSING

## REFERENCES CLIENTS



**STÉPHANE BLONDEAU - PRÉSIDENT**  
s.blondeau@admprocessing.fr  
+33 (0)1 76 67 37 27  
+33 (0)6 07 35 99 86

**ADM PROCESSING SAS** au capital de 100 000 €  
32 RUE HENRI TARIEL | 92130 ISSY LES MOULINEAUX | FRANCE  
T : +33 (0)1 76 61 37 00 | F : +33 (0)1 76 61 37 01  
[www.admprocessing.fr](http://www.admprocessing.fr) | RCS NANTERRE 532 328 986