



# Eptica Live Chat™

Augmentation du taux de conversion en ligne et réduction des coûts.

Les entreprises sont en train d'évaluer l'intérêt d'introduire le Chat et d'autres fonctionnalités interactives à leurs sites web pour mieux faire participer leurs clients et augmenter les ventes.

Forrester Research

L'importance du Chat pour augmenter les achats en ligne et éviter les ventes perdues est désormais prouvée et incontestable.

Il y a de plus en plus d'Internautes habitués à communiquer virtuellement et de façon instantanée. Que ce soit via des sessions de Chat, sur des messageries instantanées ou sur Skype, ils ne veulent plus décrocher leur téléphone ou attendre une réponse email.

Utiliser le Chat implique vos clients et leur évite d'aller sur un autre site web en favorisant le vôtre.

Accompagnez et assistez vos clients dans des opérations délicates comme remplir des questionnaires ou lors d'éventuelles interventions du supports techniques.

Réduisez le nombre de clients qui abandonnent leur achat, découragés par les problèmes liés au remplissage des formulaires.

Aidez vos clients qui ne trouvent pas de réponses à leurs questions dans votre Self-service™.

Soyez prêt à aider vos clients aux points d'abandons connus – En général quelques secondes suffisent pour réorienter un client qui a des difficultés sur votre site web.

## Résultat

Augmentez le nombre de ventes en apportant une aide au moment de la décision d'achat

## Bénéfices

- Augmentez le nombre de ventes en apportant une aide au moment de la décision d'achat
- Répondez immédiatement aux demandes de vos clients et développez vos ventes croisées
- Evitez les abandons suite aux difficultés rencontrées pour remplir les formulaires de contact
- Impressionnez vos clients en intervenant pour les aider lorsqu'ils en ont besoin
- Evitez à vos clients de quitter votre site par manque de réponse
- Améliorez le taux de résolution au premier contact. Les agents qui gèrent les requêtes par Chat ont l'avantage de savoir ce que les clients ont fait sur votre site
- Diminuez le temps de réponse en proposant des réponses préétablies

Ecoutez la voix des vos clients :

“Quand je suis sur votre site web et que j'ai besoin d'aide, j'aimerais pouvoir chatter facilement avec un conseiller”

Les agents ont accès aux réponses types pour les aider à fournir des réponses rapides, précises et cohérentes.

#### Autres solutions :

##### Eptica Self-service™

Répond automatiquement aux demandes clients récurrentes sur votre site web. Réduit les emails entrants jusqu'à 65%.

##### Eptica Email Management™

Traite efficacement les demandes clients via le web et l'email. Des réponses pertinentes et rapides. Réduit le temps de réponse de 50% et les demandes clients de 60%.

##### Eptica Social Media™

Suivre de bout en bout les conversations et gérer les interactions sur les réseaux sociaux.

##### Eptica Agent Enterprise™

Permet à vos équipes, en dehors de votre centre de contacts, de répondre à certaines demandes clients pointues, à travers une interface spécifique d'Eptica Email Management™.

##### Eptica Contact Assistant™

Met une base de connaissance à la disposition des conseillers du service client. Améliore le taux de résolution au premier contact, la qualité et l'efficacité des réponses des agents.

##### Eptica Fax-Letter-SMS™

Offre une solution dédiée aux services clients en charge de la gestion des canaux fax, courrier et SMS. Cette solution peut être utilisée en "stand alone" ou intégrée dans un centre de contacts email et/ou téléphonique.

##### Eptica Analytics™

Pilotez la performance des opérations de votre service client en temps réel.



L'écran du client pendant une session de Chat : Les agents peuvent rapidement guider les clients sur votre site Web pour donner en direct la réponse dont ils ont besoin.

#### Fonctionnalités

- Visibilité de l'activité des visiteurs en temps réel
- Invitations automatiques au Chat
- Routage automatique par domaine de compétence
- Réponses types préalablement enregistrées permettant aux agents de fournir des réponses rapides et pertinentes
- Push d'URL permettant aux agents d'illustrer leurs réponses
- Co-navigation pour assister et accompagner le client dans le site web lui apportant une aide immédiate en cas de besoin
- Base de connaissance dynamique auto-enrichie
- Fonctionnalités de recherches simplifiées permettant aux conseillers d'accéder aux informations simplement en formulant une question, un mot clés ou en naviguant dans les rubriques

Les clients qui chat convertissent 15% à 20% du temps.

Forrester Research

