

ibbü, l'innovation qui révolutionne le service client

La première force de vente à la demande rémunérée
pour assurer le service client des marques

Paris, le 12 mai 2016 - iAdvize, leader européen de la relation client en ligne, annonce le lancement d'ibbü, première force de vente à la demande. ibbü est la première communauté de passionnés à la demande, mis à disposition des marques et rémunérés. ibbü sélectionne des passionnés, devenus experts d'un sujet, et les met en relation avec les sites en ligne des marques souhaitant offrir un service client authentique à leurs internautes.

Chaque jour, de nouveaux sites e-commerces apparaissent (+16% en 2015 selon la Fevad) les ventes en ligne augmentent, tandis que les produits et services vendus s'uniformisent. Dans ce contexte, c'est désormais la **qualité de l'expérience que les entreprises sont en capacité de délivrer à leurs clients** qui fait la différence pour rester concurrentiel.

Alors que le commerce traditionnel convertit en moyenne à hauteur de **40%**, sur un site de ventes en ligne **seuls 2% des internautes finalisent leur commande**. Comme en magasin, le e-commerce doit miser sur la relation client et **l'accompagnement personnalisé** en ligne pour augmenter leur taux de conversion. Les clients ne souhaitent plus uniquement acheter un produit, mais bénéficier du **bon conseil pour être bien orientés** dans leur choix.

70% d'opportunités de contacts manquées sur les sites de vente en ligne

Les sites de ventes en ligne **manquent en moyenne 70 % des opportunités** de transformer leurs visiteurs en clients, ce qui représente **5 à 10% de leur chiffre d'affaires***. Pourquoi ? Parce que **60% des achats sont réalisés le soir et le week-end**, au moment où les services clients sont fermés et donc indisponibles pour conseiller les visiteurs.

ibbü sélectionne des passionnés reconnus comme experts dans leur domaine

Saisir les opportunités de contacts et apporter un conseil de qualité, même **en horaires décalés** est la proposition de valeur du nouveau service ibbü. Des passionnés, spécialistes d'un sujet sont sélectionnés par ibbü sur des **critères d'expertise et de professionnalisme**, pour répondre aux **questions des internautes** et les accompagner dans leur parcours d'achat. Sportifs, voyageurs, amateurs de vin, fashionistas... quelle que soit la passion, elle permet d'acquérir une très **grande expertise qui a une valeur pour les marques**. ibbü propose aux marques de bénéficier de cette expertise et aux passionnés de la partager tout en en faisant une source de revenus complémentaire.

52% des internautes français se disent **prêts à conseiller d'autres utilisateurs par chat**. Mieux : ceux qui ne se déclarent pas prêts seraient **91% à changer d'avis s'ils recevaient une rétribution en contrepartie****.

Comment ça marche ?

- **Les passionnés certifiés ibbü** peuvent choisir **les missions qui les intéressent et leur emploi du temps**. Dès qu'ils le souhaitent, ils se connectent sur ibbu.com, reçoivent automatiquement les questions des internautes par chat et les conseillent sur le produit ou le service le plus adapté à leurs profils, leurs usages, leurs goûts etc. Des conseils authentiques « d'experts » qui permettent de mieux préparer les achats.
- **Les marques** gèrent leur campagne de façon autonome et flexible. Elles allouent un crédit et **déterminent le profil des passionnés** dont elles ont besoin, ainsi que la **période** durant laquelle elles souhaitent qu'ils interagissent avec leurs clients ou futurs clients, **en complément ou en substitution de leur service client** selon les jours et les horaires.
- **Chaque chat est rémunéré**, selon un tarif établi par les marques, avec un minimum imposé par ibbü de 2€/chat, incluant la commission ibbü de 20%. Les marques peuvent également choisir de rémunérer leurs « experts » selon les ventes générées.

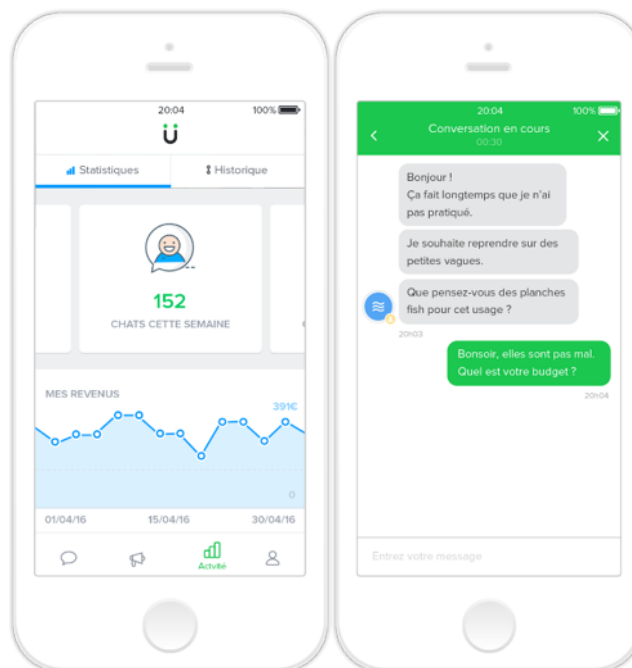


Tableau de bord de l'expert et exemple de chat

94% des personnes conseillées par un passionné ibbü se déclarent très satisfaites

Les premiers résultats observés par ibbü montrent **l'engouement des internautes** pour ce nouveau service **authentique**. Les entreprises bêta-testeuses constatent ainsi qu'en moyenne, **21% des contacts traités par les passionnés ibbü finalisent leur commande, contre seulement 2%** pour ceux qui ne sont pas assistés. Ces « experts » ibbü ont permis de traiter **80% des opportunités manquées**. **En une semaine**, un « expert » conseille en moyenne une **centaine d'internautes** et cumule ainsi **200 euros**. **La quasi-totalité des internautes (94%)** est très satisfaite de cette nouvelle expérience client et **convaincue de l'intérêt** de pouvoir échanger avec une personne passionnée et indépendante de l'entreprise.

« Nous sommes fiers de présenter une solution qui révolutionne l'approche du service client, améliore l'expérience de l'internaute et apporte des réponses efficaces aux enjeux marketing client des sites de vente sur internet. Le défi majeur des marques, l'ubiquité, les obligent à être là où leurs clients et prospects sont, à n'importe quel moment. Non seulement pour être présentes sur l'ensemble des points de contacts mais également et surtout, pour disposer des ressources nécessaires à même de leur apporter des réponses en continu », explique Julien Hervouët, fondateur d'iAdvize.

* Données iAdvize récoltées auprès de plus de 2500 sites clients

** Selon une étude réalisée par CCM Benchmark pour iAdvize en 2015.

A propos d'ibbü

ibbü est la première communauté de passionnés, devenus experts d'un sujet, mis à disposition des marques et rémunérés pour conseiller les visiteurs des sites de vente en ligne. Aujourd'hui, 60% des achats sur Internet se font le soir et le week-end, moments où les services clients ne sont pas disponibles. Grâce à ibbü, les marques permettent à leurs clients de discuter en direct et à tout moment avec des passionnés experts et de recevoir des conseils authentiques.

www.ibbu.com

A propos d'iAdvize

iAdvize est une plateforme de commerce conversationnel qui permet aux entreprises d'engager leurs clients et prospects qu'ils soient sur un site ou sur les réseaux sociaux depuis un seul et même outil Messaging (chat, voix, video). Les visiteurs sont conseillés en temps réel par le service client professionnel ou par d'autres clients ambassadeurs, membres des communautés de marques. En remettant de l'humain dans la relation client en ligne, iAdvize permet d'accroître la satisfaction et la fidélité client, et de booster les performances des entreprises.

Plus de 2500 sites dans le monde utilisent iAdvize dans tous les secteurs d'activité. L'entreprise collabore notamment avec Fnac, BMW, Voyages-sncf.com, Air France, Tui, House of Fraser, Boulanger, Numericable, Lacoste, Boursorama ou encore Pôle Emploi.

www.iadvize.com

[Twitter iAdvize](#)

[Facebook iAdvize](#)

Contact presse

Agence CLE - Olivia Smietana

osmietana@agencecle.fr

01 84 16 06 22 - 06 83 31 38 25