



DOSSIER DE PRESSE

20
18

CONTACT

Caroline PANHARD
+33 (0)6 69 72 93 17
caroline.panhard@iadvize.com

1

 **iAdvize**
THE CONVERSATIONAL
COMMERCE PLATFORM

2



UN OUTIL &
DES EXPERTS

FONCTIONNALITÉS
CLÉS

CRÉATION DE
VALEUR ET RETOUR
SUR INVESTISSEMENT

3

ibbü



4



 **iAdvize**
À L'INTERNATIONAL

5



RÉFÉRENCES
ET CAS
CLIENTS



6



 **iAdvize**
ENTREPRISE GREAT
PLACE TO WORK
2017

7

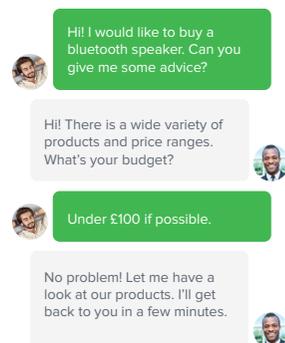
DERNIERE
ACTU
LEVÉE





THE CONVERSATIONAL MARKETING PLATFORM

iAdvize est né en 2010 d'un double constat : les internautes exigent aujourd'hui une relation client en ligne à la fois humaine et instantanée, gratuite et simple ; les entreprises déployant leur activité sur Internet expriment un besoin croissant de répondre et assister leurs visiteurs en temps réel.



iAdvize est une plateforme de marketing conversationnel qui permet aux entreprises d'engager leurs clients et prospects en ligne, qu'ils soient sur un site ou des applications, depuis un seul et même outil messaging (chat, voice, video). Les visiteurs sont conseillés en temps réel par des passionnés membres de la communauté *ibbü*, sélectionnés pour leur expertise, ou par le service client professionnel.

En 2016, iAdvize lance *ibbü*, la première force de vente à la

demande. C'est une 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 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 avec des passionnés experts et de recevoir des conseils authentiques.

Choisi par plus de 600 entreprises, iAdvize est utilisé dans 60 pays. Sites marchands, banques, assurances, acteurs du tourisme, iAdvize collabore notamment avec Air France, Voyages-sncf.com, House of Fraser, CDiscount, Disney, TUI, L'Oréal, Boursorama ou encore Pôle Emploi.



Julien Hervouët
CEO et cofondateur



Diplômé d'un Master en Sciences de gestion, Julien Hervouët débute sa carrière comme directeur produit chez Zlio. **En 2010, il crée iAdvize avec Jonathan Gueron.** Ils sont soutenus dès le début par Kima Ventures et quatre Business Angels – Oleg Tscheltzoff, Jeremie Berrebi, David et Jean-Michel Sokol.

Affichant 100 % de croissance moyenne par an, iAdvize lève un million d'euros en 2012 auprès du fonds d'investissement Alven. Elle s'ouvre aux marchés allemand, espagnol, britannique et italien. En mai 2015, iAdvize annonce l'acquisition de la startup Bringr, spécialiste du monitoring des réseaux sociaux. En septembre 2015, iAdvize lève 14 millions d'euros en série B auprès d'Iris Capital et Bpifrance. En octobre 2017, l'entreprise annonce une nouvelle levée de fonds en série C de 32 millions d'euros et son lancement aux États-Unis.

Implantée à Nantes, Madrid, Londres, Düsseldorf et Boston, la société compte 190 collaborateurs.

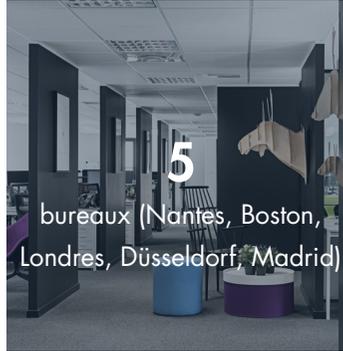


2010

date de création

1 9 0

collaborateurs
au 1er octobre 2017



5

bureaux (Nantes, Boston,
Londres, Düsseldorf, Madrid)



60 pays

utilisateurs



**+ de
600**

entreprises
dans le monde

Bringr

1^{re} acquisition

Bringr rejoint iAdvize
en mai 2015

1M€

levée de fonds 2012

**Alven
capital**

14 M€

levée de fonds 2015


iris capital

bpifrance
**Alven
capital**

32 M€

levée de fonds 2017

**idinvest
PARTNERS**

bpifrance



RÉCOMPENSES

Cool Vendor Gartner

« CRM Customer Service and
Support 2016 »

Technology Fast 50

2015

Deloitte

Great Place To Work

5^e entreprise de moins de 500

salariés en 2015

Top 20 en 2017

Happy At Work

8^e startup

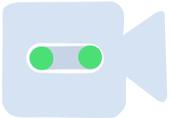
2016



Le **Messaging** ou chat permet aux visiteurs d'être assistés immédiatement, simplement et gratuitement par un conseiller par messagerie instantanée.



Par **Voice**, les visiteurs sont rappelés automatiquement après avoir indiqué leur numéro, ou ultérieurement à la date et à l'heure de leur choix.



La **Video** offre la possibilité d'assister des visiteurs en visioconférence.



ibbū est la communauté des meilleurs experts et passionnés mis à disposition des marques pour assurer leur service client et rémunérés pour leurs conseils.



Grâce au filtrage par mots-clés, les marques peuvent gérer leur présence sur les **réseaux sociaux** Facebook, Twitter et Instagram, détecter les conversations liées à leurs produits ou leurs concurrents et engager les internautes en temps réel.

Avec l'intégration des applications de messagerie **Messenger et WhatsApp** et des **SMS**, les entreprises **communiquent avec leurs visiteurs par messaging**.



Une technologie d'engagement

Les fenêtres de dialogue apparaissent sur l'écran de l'internaute selon des **scénarios préalablement définis par l'e-commerçant avec l'aide d'un expert iAdvize**. Ils peuvent choisir de se concentrer sur des visiteurs visualisant des produits à forte valeur ajoutée ou en situation critique. Le paramétrage des règles pourra, par exemple, permettre de détecter un visiteur présent depuis un temps anormalement long sur la page paiement d'un site et de le rassurer immédiatement ou de lui fournir l'information sans laquelle il n'aurait pas finalisé son achat.

Un accompagnement dédié

De l'identification des besoins, en passant par l'analyse des parcours visiteurs jusqu'à la définition de la stratégie d'engagement et la formation des équipes, les experts – chefs de projet, formateurs, web designers, développeurs – accompagnent les entreprises et leurs équipes dans l'optimisation de leur service client. **Un suivi continu permet aux clients de disposer de reporting réguliers et de benchmarks sectoriels.**

Des outils pour faciliter le travail des conseillers

Saisie prédictive, raccourcis, auto-complétion, réponses pré-enregistrées, les conseillers ont accès à de nombreuses fonctionnalités leur permettant d'être **plus performants**. De plus, pour accélérer la compréhension du besoin du visiteur, ses actions sont visibles en temps réel. Si nécessaire, les conseillers peuvent proposer une navigation collaborative, l'ensemble des actions du conseiller sont alors reproduites à l'écran du visiteur : mouvements de souris, scroll, changement de page... En assistant un visiteur, par Messaging, le conseiller peut lui adresser des éléments (liens, coupons, produits, etc) qui resteront visibles tout au long de la conversation, dans un volet latéral à la boîte de dialogue.

iAdvize
CRÉATION
DE VALEUR ET
RETOUR SUR
INVESTISSEMENT



Chaque client peut **suivre en temps réel la performance** de ses équipes et l'évolution de ses ventes grâce au pupitre de supervision d'iAdvize : taux de conversion, taux de satisfaction, panier moyen, chiffre d'affaires généré, délai de réponse, durée moyenne de traitement, historique des conversations, etc. Il peut ainsi **évaluer précisément le retour sur investissement** et la valeur créée par la plateforme.

Résultats moyens observés auprès des clients iAdvize utilisant ibbū (2017)

+ de 90 %
des visiteurs assistés en direct se déclarent **satisfaits, voire très satisfaits.**

2
En moyenne, un expert traite **2 conversations en simultané.**

x10
En moyenne, le taux de conversion est multiplié par 10 après une conversation.

+100 000
visiteurs sont conseillés chaque mois par les passionnés ibbū.

€1M
ibbū génère **plus d'un million d'euros** de revenus par semaine

53%
de ventes incrémentales : plus de la moitié des visiteurs assistés par Chat n'auraient pas finalisé leur achat sans cette assistance.

ibbü

IBBÜ, L'INNOVATION
QUI RÉVOLUTIONNE LE SERVICE CLIENT

En mai 2016, iAdvize lance ibbü, la première communauté de passionnés, rémunérés pour conseiller les clients. 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.

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 VENTES 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**

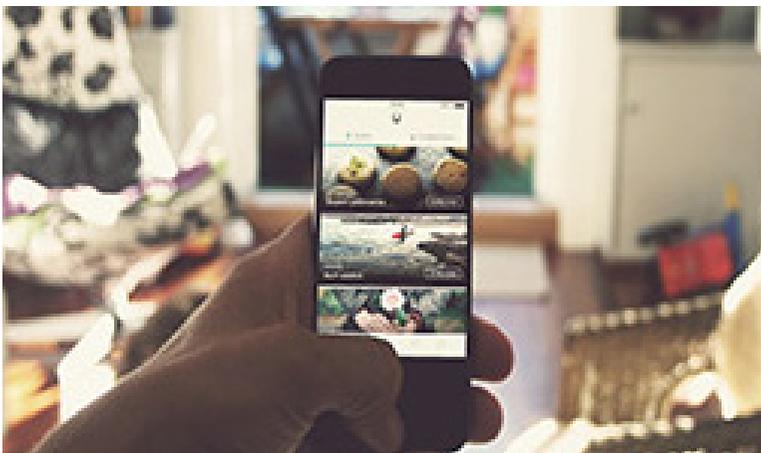
91 %

ceux qui ne se déclarent pas prêts seraient 91% à **changer d'avis s'ils recevaient une rétribution** en contrepartie.



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.

Julien Hervouët, CEO d'iAdvize.



COMMENT ÇA MARCHE ?

1. **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.
2. **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
3. **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.

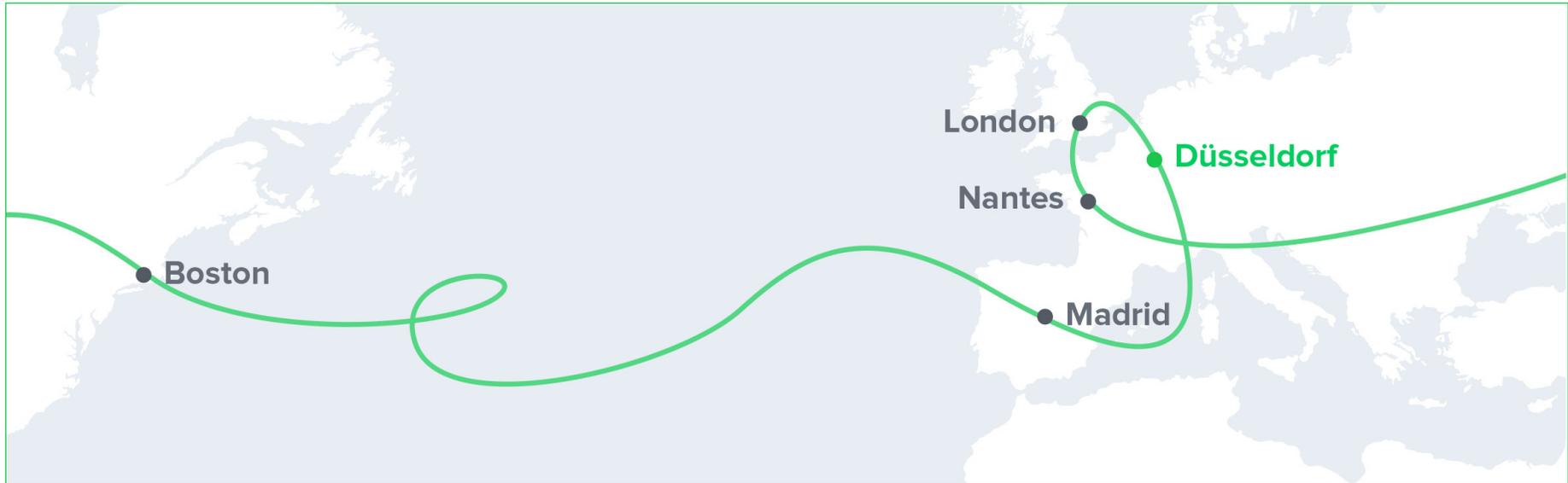
90% DES PERSONNES CONSEILLÉES PAR UN PASSIONNÉ
IBBÜ SE DÉCLARENT SATISFAITES



Après un an, le concept ibbü a déjà séduit plus de 50 entreprises en Europe, dont de grandes sociétés : Sardegna.com, Cdiscount, Point.P, ManoMano, EDF, Mister Auto, Materiel.net, Voyages-sncf.com ou encore IKKS.

Plus de 12 000 personnes ont souhaité rejoindre la communauté ibbü depuis le lancement et chaque semaine, ce sont 300 passionnés experts, qui conseillent les internautes. Avec 90% de satisfaction et un taux de conversion multiplié par 10, ibbü permet aux sites d'offrir un service client 24/7.

100 000 clients bénéficient chaque mois de leurs conseils en direct.



iAdvize dans le monde

Lors de séries B et C en 2015 puis en 2017, iAdvize a levé 46 millions d'euros afin d'accélérer son implantation en Europe et aux Etats-Unis. La société est aujourd'hui implantée à Madrid, Londres, Düsseldorf et Boston.

Les clients d'iAdvize sont accompagnés par une équipe d'experts dédiée, natifs de ces pays ou ayant la double nationalité afin que la dimension culturelle soit un atout. L'équipe est composée de plus de **12 nationalités**.



Une solution polyglotte

Utilisée dans une **soixantaine de pays à travers le monde**, iAdvize est une solution multilingue, qui permet d'accompagner les visiteurs dans plus de **20 langues**. De l'anglais au chinois, en passant par l'allemand et le portugais, elle est également disponible en néerlandais et en japonais.

Grâce au moteur de routage, **la plateforme peut détecter la langue du navigateur utilisée par le visiteur et l'adresser au conseiller qui parle sa langue**. Les conseillers disposent également d'un outil de traduction directement intégré au pupitre de discussion.

+600
CLIENTS
DANS TOUS LES
SECTEURS

Ecommerce

House of Fraser - Feel Unique - Interflora - Darty - Boulanger - La Redoute
Cdiscount - Fnac - Monoprix - Decathlon - ManoMano - Point.P - Matches
Fashion - Petit Bateau - Nespresso - Michelin

Luxe

Chopard - Dior - Louboutin - Christofle - Louis Vuitton - Richemont

Télécommunications

SFR - Bouygues Telecom Entreprises - Canal +

Tourisme

TUI - B&B Hotel - Europcar - Air Caraïbes - Thomas Cook - Homair
Voyages-sncf.com - Air France - IDTGV - Disney - Europcar

Assurances

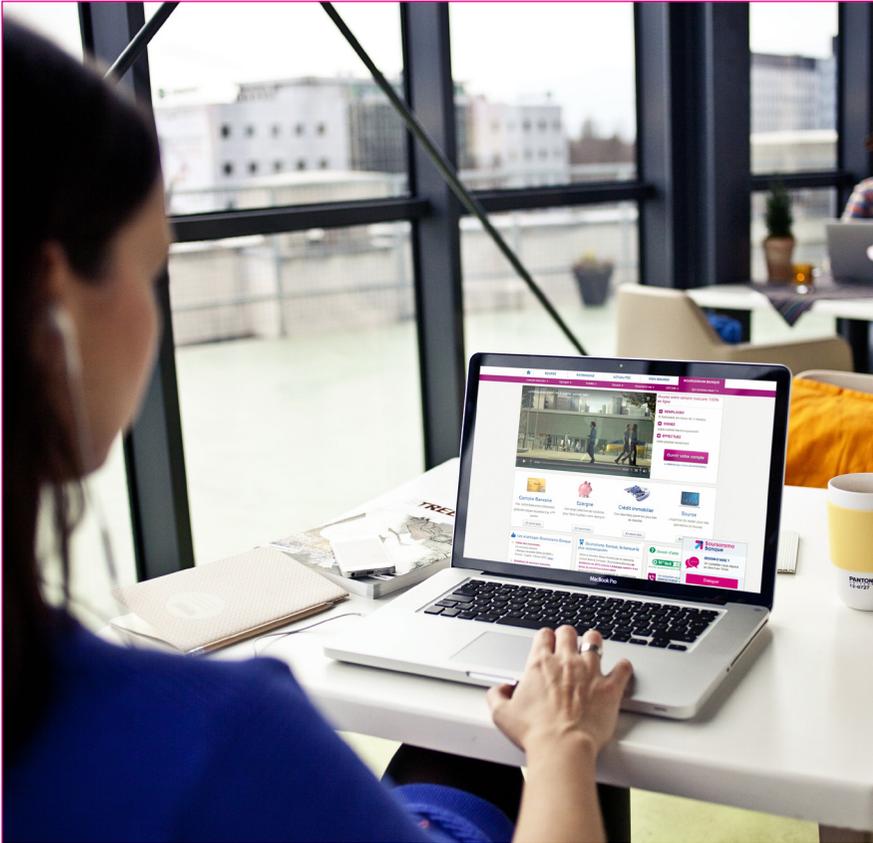
Groupama - La Mutuelle Générale - Amaguiz - Malakoff Médéric Ageas
Direct Assurance

Banque

Caisse d'épargne - AXA Banque - Banque Populaire - Soon - Monabanq
Cofinoga - Sofinco - Boursorama - Fortuneo

Services

Pôle Emploi - La Poste - EDF - Drogues Info Service



 Boursorama
Banque

1 300 LEADS
supplémentaires par mois



AIRFRANCE 

93 %
de satisfaction



Cdiscount
VOUS ÊTES PLUS RICHE QUE VOUS NE LE CROYEZ

60
passionnés ibbü ré-
pondent à 17 000
clients chaque mois



iAdvize
ENTREPRISE
GREAT PLACE TO WORK 2017
 (MOINS DE 500 SALARIÉS)

La startup nantaise iAdvize, leader de la relation client en ligne, a été classée dans le Top 20 des entreprises où il fait bon travailler par l'Institut Great Place To Work.

La méthodologie de Great Place To Work repose sur une norme internationale rigoureuse : une enquête confidentielle et anonyme, comptant pour deux tiers de la note finale, menée auprès des salariés, évalue leur perception sur le niveau de confiance de leur environnement de travail, puis le Culture Audit© mesure la qualité des pratiques représentatives de la culture de l'entreprise. Cette double évaluation est complétée par des entretiens téléphoniques mystères menés auprès des salariés.



Innovation et culture de l'excellence

30 ans ! C'est l'âge moyen des 190 collaborateurs d'iAdvize, basés à Nantes, Dusseldorf, Madrid, Boston et Londres, avec plus de **12 nationalités représentées**. L'entreprise a connu une forte augmentation de ses effectifs et a su miser sur l'innovation dans ses pratiques managériales pour structurer ses équipes autour de ses valeurs et d'une activité en pleine croissance. L'entreprise a ainsi mis en place des **pratiques managériales innovantes** afin de valoriser l'esprit d'initiative et l'émulation au sein de l'équipe. Par exemple, une fois par an, une session « Ship It Day » se tient pendant 24 heures au cours desquelles des mini-startups, composées de collaborateurs issus de tous les métiers, travaillent sur des projets sans lien direct avec leurs missions quotidiennes ([voir la vidéo](#)).

Transparence et convivialité

S'il fait bon travailler chez iAdvize, c'est aussi parce que la startup place la transparence au centre de ses préoccupations. Des pratiques telles que les « 60 minutes du boss » en témoignent. Chaque mois, le CEO Julien Hervouët prend la parole pour présenter les bonnes et mauvaises nouvelles et faire le point sur la santé économique de l'entreprise. Ponctué par un apéritif, ce rendez-vous est également l'occasion pour les nouvelles recrues de se présenter à toute l'équipe. La convivialité passe aussi par l'organisation régulière d'événements internes (barbecue sur la terrasse aux beaux jours, soirées thématiques, lunch roulette mensuelle, etc.) et en donnant les moyens de prendre le pouvoir. Chaque personne dispose d'une cagnotte de 150 euros pour mener à bien des projets personnels liés à l'entreprise ou à la vie interne. Par exemple, un jeu de société a été créé et associé au parcours d'intégration des nouveaux collaborateurs. Un collaborateur a également réservé un accueil surprise « tapis rouge et champagne » au premier client d'iAdvize ([voir la vidéo](#)).



IADVIZE LÈVE 32 MILLIONS D'EUROS POUR RENFORCER SES POSITIONS EN EUROPE ET SE LANCER AUX ETATS-UNIS

iAdvize, leader européen du marketing conversationnel, annonce une levée de fonds en série C de 32 millions d'euros auprès d'Idinvest Partners, Large Venture, le fonds dédié aux sociétés innovantes en hypercroissance de Bpifrance, et Quadrille Capital.

Cette nouvelle levée de fonds va permettre à iAdvize d'accélérer son développement autour de 3 axes principaux :

Se déployer aux Etats-Unis avec l'ouverture d'un bureau à Boston dès octobre 2017 ;

Renforcer sa position de leader européen en densifiant les équipes présentes à Londres, Düsseldorf, Madrid et Nantes (Siège social) avec 250 recrutements d'ici 2020 ;

Poursuivre ses investissements en R&D pour soutenir l'innovation produit (50 recrutements prévus) et appuyer le développement d'ibbü, la communauté de passionnés au service des marques, déjà utilisée dans 4 pays par plus de 50 marques.



“

iAdvize est aujourd'hui leader européen. Notre série B de 14 millions d'euros nous a permis d'ouvrir nos bureaux européens et de lancer une extension d'offre majeure avec ibbü, la première communauté d'experts à la demande. Ces experts génèrent plus d'un million d'euros de revenus par semaine pour le compte de nos clients. Cette nouvelle levée de fonds nous donne les moyens de maintenir un rythme de croissance forte en renforçant nos positions en Europe et de nous lancer efficacement sur les Etats-Unis, nous permettant de viser une position de leader mondial sur le Marketing Conversationnel.

Julien Hervouët, CEO d'iAdvize.

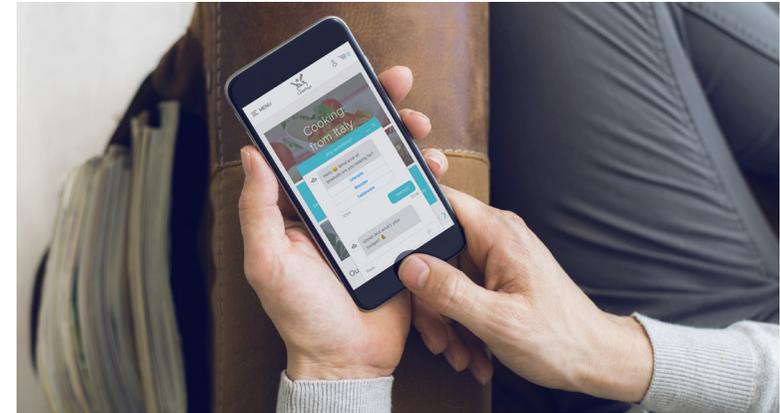
”

iAdvize renforce sa position de leader européen et s'implante aux Etats-Unis

Les deux premières levées de fonds, dont 14 millions d'euros en 2015, ont permis à iAdvize d'ouvrir rapidement **plusieurs bureaux européens : à Londres, Düsseldorf et Madrid**. Depuis septembre 2015, l'entreprise a créé 60 postes dont 50% dédiés à l'internationalisation de l'entreprise et à l'accompagnement de ses clients européens.

Aujourd'hui, iAdvize se développe au-delà du continent européen en **ouvrant dès le mois d'octobre 2017 un bureau à Boston**, avec l'arrivée de collaborateurs du siège et le recrutement de personnes natives. Ce bureau y exportera son offre, aujourd'hui inédite sur le marché américain : **elle est en effet la première plateforme qui propose une gestion fullstack des interactions clients, de la technologie aux ressources humaines avec la communauté d'experts à la demande ibbü.**

D'ici deux ans, 250 personnes viendront renforcer les équipes d'iAdvize qui compte déjà 185 employés et 12 nationalités. Des ingénieurs et commerciaux seront recrutés dont la moitié dans les bureaux étrangers, à Boston et en Europe.



Poursuivre les investissements en R&D et développer la plateforme ibbü

En 2016, iAdvize lançait le service innovant ibbü : une communauté de passionnés, rémunérés pour conseiller, en ligne, les clients des marques. Un concept qui a déjà séduit en moins d'un an, **plus de 50 entreprises en Europe, dont de grandes sociétés** : Sardegna.com, Cdiscount, Point.P, ManoMano, EDF, Mister Auto, Materiel.net, Voyages-sncf.com ou encore IKKS.

Plus de **12 000 personnes ont souhaité rejoindre la communauté ibbü** depuis le lancement et chaque semaine, ce sont 300 passionnés experts, qui conseillent les internautes. Avec **90% de satisfaction et un taux de conversion multiplié par 10**, ibbü permet aux sites d'offrir un service client 24/7.

100 000 clients bénéficient chaque mois de leurs conseils en direct.



 iAdvize

CONTACT

Pour obtenir plus d'informations, contactez :

Caroline Panhard

- par email : caroline.panhard@iadvize.com

- par téléphone : +33 (0)6 69 72 93 17

ou

Maxime Baumard

- par email : maxime@iadvize.com

- par téléphone : 02 85 52 16 20

N'hésitez pas à venir nous rendre visite
sur www.iadvize.com et à demander une
démonstration.