

MISTER AUTO

La empresa Mister Auto nació en 2003.

Es la asociación de profesionales de la distribución de piezas de automóvil y de especialistas en vetas online.

Mister Auto propone más de 300 000 referencias de piezas de automóvil online de diferentes marcas y fabricantes de equipamiento, permitiendo un amplio repertorio de productos para nuestra clientela y herramientas adaptadas a cada vehículo (motorización, carrocería, frenado, accesorios etc.). El grupo tiene una dinámica muy buena: más de 150 empleados, es el líder europeo en el mercado de recambios de coches, es presente en más de 20 países y ha sido adquirido por el grupo Peugeot PSA.

INDUSTRIA

Automóvil

FUNCIONALIDADES

Messaging, ibbü

Mister Auto marca la diferencia proponiendo a sus visitantes que sean aconsejados por expertos vía messaging 24/7

Mister Auto, referente europeo en la venta de piezas de automóvil online, quería obtener una ventaja competitiva permitiendo a sus visitantes ser asistidos por expertos apasionados por la mecánica.

Tras los tres meses del despliegue de ibbü como complemento a su servicio de atención al cliente, Mister Auto quería dirigir a todos sus contactos en fase de preventa a los expertos ibbü a través del messaging.

El 55% de los contactos de la marca son gestionados antes de las 9 de la mañana, a partir de las 6 de la tarde o durante el fin de semana. Esto es posible gracias a ibbü. Cada euro invertido aporta 10,60€ de facturación inmediata y genera un 95% de tasa de satisfacción del cliente.



10,6€

de facturación inmediata por cada euro invertido

2X

más visitantes asistidos gracias a los expertos ibbü

10,60€ DE FACTURACIÓN INMEDIATA POR CADA EURO INVERTIDO

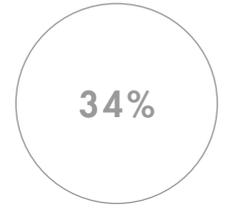
Cuando un experto en mecánica, miembro de la comunidad ibbü, ayuda a los visitantes online, la facturación generada se ve impactada: la cesta media de los visitantes y la tasa de conversión del website aumentan. La cesta media de un visitante asistido por un experto ibbü es un 34% superior a la de un visitante que tiene el mismo comportamiento pero que no ha sido aconsejado y su tasa de conversión es 2,4 puntos más elevada.

Mister Auto constata que cada contacto gestionado aporta de inmediato una media de 27,01€ mientras que solo cuesta 2,55€*. Esto quiere decir que por 1€ invertido, Mister Auto gana 10,60€

*(2€ contacto ibbü + 0,55€ coste de la plataforma).



de facturación generada por 1€ invertido



La cesta media de un visitante aconsejado por un experto ibbü es un 34% superior a la de un visitante que no ha sido asistido

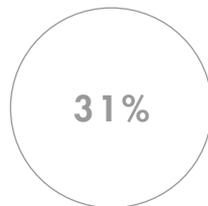
“ COLABORAR CON EXPERTOS EN MECÁNICA QUE ESTÁN DISPONIBLES CADA DÍA HASTA LA MEDIANOCHE, NOS POSICIONA COMO PROFESIONALES DE LAS PIEZAS DE AUTOMÓVIL. ESTOY SEGURA DE QUE ESTA COLABORACIÓN NOS VA A AYUDAR A ALCANZAR NUESTRO SUEÑO DE SER EL LÍDER DEL MERCADO.

Audrey Daloz

Directora del servicio de atención al cliente



de los visitantes aconsejados por un experto apasionado realizan una compra



Un repeat business más elevado para los visitantes asistidos

UN REPEAT BUSINESS MÁS ELEVADO EN UN 31%

Gracias a iAdvize y a su capacidad de medir el impacto en las ventas durante un periodo de 90 días, Mister Auto ha constatado que los visitantes asistidos por un experto ibbü gastan un 31% más durante los 90 días siguientes a los consejos que los visitantes no asistidos pero que tienen el mismo comportamiento. Un visitante asistido genera una media de 39€ de facturación por 1€ invertido**.

** (resultado mínimo, basado en la medida del cookie durante 90 días)



EL 55% DE LOS CONTACTOS SON GESTIONADOS FUERA DEL HORARIO DE OFICINA GRACIAS A EXPERTOS EFICACES

Los expertos ibbü permiten a Mister Auto aconsejar a sus visitantes en el momento de sus compras. El 55% de los contactos son gestionados antes de las 9 de la mañana, a partir de las 6 de la tarde o durante el fin de semana. El 85% de estos contactos tienen preguntas referentes a los productos y menos de un 7% son por temas de condiciones de pago, entregas, etc.

Tras haber validado el despliegue de iAdvize y de la comunidad ibbü, el proceso de selección y de certificación de los expertos se ha realizado en 2 semanas.

Mister Auto e iAdvize han colaborado durante estas 2 semanas para elaborar un cuestionario para permitir la captación de expertos en mecánica. En un sólo día, 25 expertos han pasado la prueba y Mister Auto ha validado 15 de ellos.

Cada experto es remunerado con 1,60€** por cada contacto gestionado y convierte una media al 32% de los visitantes que son aconsejados con una tasa de satisfacción del cliente de un 95%.

***[el coste del contacto es de 2€, con 0,40€ de comisión iAdvize + 1,60 de remuneración para el experto]

31%

El repeat business es un 31% más elevado para los visitantes aconsejados por los expertos

39€

La facturación media generada por visitante asistido