



FNAC

Premier magasin FNAC en chiffre d'affaires depuis 2007, le site de l'enseigne de produits culturels compte plus de 200 millions de visites par an, 850 000 contacts entrants en 2010 et environ 200 collaborateurs.

SECTEUR

eCommerce

FONCTIONNALITÉ

Messaging

Avec un taux de conversion de 25% et un apport incrémental de 53%, les ventes générées grâce à iAdvize représentent 30% du chiffre d'affaires réalisé au service client de fnac.com

53%

apport incrémental de la solution iAdvize

30%

du CA réalisé au service client généré grâce au messaging

Fnac.com se classe au quatrième rang des sites les plus visités en France, avec plus de 200 millions de visiteurs par an. Premier magasin du Groupe Fnac en termes de chiffre d'affaires depuis 2007, le site Fnac.com enregistre 40 000 transactions par jour et son centre de contacts reçoit plus de 850 000 contacts entrants par an, traités par 200 collaborateurs.



LE CHALLENGE

En 2010, Fnac.com souhaitait utiliser le canal Web comme outil de réduction du coût de la relation client, mais également trouver un outil capable d'être apporteur d'affaires et d'humaniser la relation client. La solution recherchée devait permettre de répondre à un double objectif : augmenter les ventes en humanisant l'achat en ligne et apporter une assistance au bon endroit, au bon moment, aux visiteurs qualifiés.

Après avoir validé l'intérêt du messaging à la suite d'une phase de test d'un an avec la solution eStara d'Oracle, Fnac.com lance un appel d'offres afin de rechercher l'outil de messaging le plus performant. Fin 2010, Fnac.com choisit la solution iAdvize. La collaboration entre iAdvize et Fnac.com s'est établie selon une logique de partenariat entre un e-commerçant et son prestataire expert messaging. Au-delà d'apporter sa solution technique de messaging, iAdvize accompagne Fnac.com en continu, afin d'optimiser l'utilisation de ce canal de gestion de la relation client en fonction des objectifs et des besoins.

« IADVIZE A SU NOUS SÉDUIRE PAR SON ERGONOMIE ET SA SIMPLICITÉ D'UTILISATION TOUT EN ÉTANT AU MOINS AUSSI POUSSÉE QUE DES SOLUTIONS PLUS RENOMMÉES, IMPLANTÉES SUR LE SECTEUR DEPUIS PLUSIEURS ANNÉES. LA SOLUTION PRÉSENTE UN ROI QUASHIMMÉDIAT, MÊME SI NOTRE MOTIVATION PREMIÈRE A VÉRITABLEMENT ÉTÉ L'OPTIMISATION DE LA QUALITÉ DU SERVICE SUR FNAC.COM. »

Victoire Auque
Chef de Projet Relation client

LA SOLUTION

Cette collaboration entre les deux sociétés a débuté par une compréhension des besoins de Fnac.com afin qu'iAdvize puisse apporter son expertise en matière de stratégie d'intégration. La volonté de déployer le messaging sur Fnac.com se plaçait dans une logique de réduction du coût de la relation client, mais également avec l'objectif de trouver un outil capable d'être apporteur d'affaires et d'humaniser la relation client.

Depuis décembre 2010 et le déploiement d'iAdvize sur Fnac.com, iAdvize se place donc dans une logique de contrôle continu des résultats en mettant en place un ciblage qualifié et une implémentation ayant une approche tournée vers une recherche du ROI et la réduction des coûts de la relation client.

15

nombre de visiteurs
assistés par messaging

25%

des visiteurs assistés par
messaging convertis en
clients