



#### MISTER AUTO

L'entreprise Mister-Auto est née en 2008, du fruit d'une association entre des professionnels de la distribution de pièces automobiles et des spécialistes de la vente sur Internet. Mister-Auto vous propose sur son site un catalogue de pièces automobiles de plus de 300 000 références et produits, issus de marques et d'équipementiers différents, permettant un large répertoire de produits pour notre clientèle et des outils adaptés à chaque véhicule (motorisation, carrosserie, freinage, accessoires...). Aujourd'hui, le groupe est sur une excellente dynamique: + de 150 collaborateurs, leader européen du marché de la pièce détachée automobile, présents sur plus de 20 pays, racheté par le groupe Peugeot PSA...

#### SECTEUR

Automobile

#### DISPOSITIF

Messaging, ibbü

Mister Auto se démarque de ses concurrents en proposant des conseils d'experts 24/7 par messaging à ses visiteurs

Mister-auto, le numéro 1 en Europe de vente de pièces automobiles sur internet a souhaité dégager un avantage concurrentiel en permettant à ses visiteurs d'être conseillés par des experts, passionnés de mécanique.

3 mois après avoir déployé ibbü en complément de son service client, Mister-Auto a souhaité adresser la totalité de ses contacts messaging avant-vente aux experts ibbü.

Aujourd'hui, 55% des contacts sont traités avant 9h00, après 18h00 ou le week-end, alors qu'il ne l'était pas avant. Chaque euro investi rapporte immédiatement 10,60€ de chiffre d'affaires immédiatement et génère 95% de satisfaction client. confions une partie de la gestion des conseils avant-vente par chat à la communauté d'experts à la demande ibbü.



10,6€

de CA immédiat pour  
chaque euro investi

2X

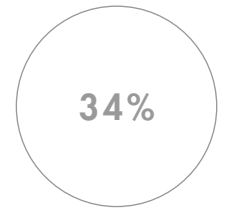
plus de visiteurs assistés  
grâce aux experts ibbü

## 10,6€ DE CA IMMÉDIAT POUR CHAQUE EURO INVESTI.

Lorsqu'un visiteur est assisté par un expert automobile, membre de la communauté ibbū, l'impact sur le chiffre d'affaires généré est fort, en raison d'un panier moyen plus élevé et d'une conversion plus forte. Le panier moyen d'un visiteur assisté par un expert ibbū est 34% supérieur à celui d'un visiteur ayant le même comportement mais n'ayant pas été conseillé et le taux de conversion 2,4x supérieur.

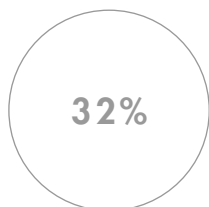
Mister-Auto constate que chaque contact traité rapporte en moyenne 27,01€ immédiat, alors qu'il ne coûte que 2,55€\*. Cela signifie que pour 1€ investi, Mister Auto gagne immédiatement 10,60€.

\*(2€ contact ibbū + 0,55€ de coût de plateforme).

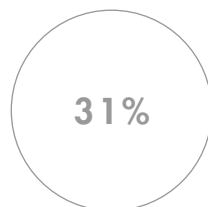


“ AVOIR DES EXPERTS EN MÉCANIQUE ACCESSIBLES EN LIGNE, 7 JOURS SUR 7 ET JUSQU'À MINUIT, NOUS POSITIONNE COMME PROFESSIONNELS DE LA PIÈCE AUTOMOBILE. CETTE COLLABORATION VA NOUS AIDER, J'EN SUIS SÛRE, À DEVENIR LEADERS DU MARCHÉ COMME NOUS LE SOUHAITONS.

Audrey Daloz  
Head of Customer Service



de visiteurs conseillés par un expert passionné passent à l'acte d'achat



Un repeat business 31% plus élevé chez les visiteurs assistés

## UN REPEATS BUSINESS 31% PLUS ÉLEVÉ.

Grâce à iAdvize et sa capacité à mesurer l'impact sur les ventes sur une période de 90 jours, Mister-Auto a pu constater que les visiteurs ayant été assistés par un expert ibbū vont dépenser dans les 90 jours suivant les conseils 31% plus que les visiteurs non assistés, mais ayant un comportement identique. Un visiteur assisté générera en moyenne 39€ de chiffre d'affaires, soit au bout de 3 mois environ, 15€ de chiffre d'affaires pour 1€ investi\*\*.

\*\* (performance minimum, basée sur la mesure du cookie à 90 jours)



## 55% DES CONTACTS TRAITÉS EN DEHORS DES HEURES OUVRÉS PAR DES EXPERTS EFFICACES EN 2 SEMAINES

Les experts ibbū apportent à Mister-Auto la capacité d'être conseillé aux moments de leurs achats. 55% des contacts traités le sont avant 9h00, après 18h00 ou le week-end et 85% de ces contacts sont des questions concernant les produits, contre moins de 7% pour des questions d'ordre « e-commerce » sur les conditions de paiement, livraison...

Après validé le déploiement d'iAdvize et de la communauté ibbū, le processus de sélection et certification d'experts a nécessité 2 semaines. Pendant ces 2 semaines, Mister-Auto et iAdvize ont collaboré sur l'élaboration d'un questionnaire permettant de sourcer des experts en automobile. En une journée 25 experts ont passé le test avec succès et 15 ont finalement été retenus par Mister-Auto.

Chaque expert, rémunéré 1,60€\*\*\* par contact traité, convertit en moyenne 32% des visiteurs conseillés avec une satisfaction client de 95%

\*\*\*[coût du contact 2€, décomposé en 0,40€ de commission iAdvize + 1,60 de rémunération de l'expert]

31%

Le repeat business est 31% plus élevé pour les visiteurs conseillés par des experts

39€

Le chiffre d'affaires moyen généré par visiteur assisté