

VIDE • DRESSING

FASHION TOGETHER



**L'association bots
et humains génère
+24% de ROI pour
Videdressing**

**et permet à la marque de se
démarquer de la concurrence
grâce à une disponibilité
24/7 par messaging**

La première plateforme collaborative française dédiée à la mode de seconde main

Fondée en 2009, Videdressing compte un million d'articles référencés sur sa plateforme collaborative dédiée à la mode et au luxe de seconde main.

Pionnière de la mode d'occasion, l'entreprise s'attache à réconcilier toutes celles et ceux qui veulent renouveler leur garde-robe sans sacrifier leur style, leur budget ou leurs convictions, en offrant la plateforme la plus adaptée et la plus sécurisée possible à ses 1,5 million d'adeptes.

En novembre 2018, le site aux 25 000 transactions mensuelles a été racheté par le groupe leboncoin.

Un challenge

Se différencier de la concurrence en proposant **une expérience et un niveau de service équivalents à celui du e-commerce classique : garanties Authenticité et Satisfait ou Remboursé, transactions sécurisées et accès à un service client haut de gamme et innovant.**

Proposition iAdvize

Une plateforme conversationnelle qui permet aux marques d'être joignables, à tout moment, par messaging, pour humaniser et rentabiliser l'expérience client en ligne.

Une hyper-disponibilité qui génère +24% de ROI

En développant une stratégie conversationnelle associant messaging, chatbots et répondants humains, Videdressing s'assure d'être toujours à l'écoute de ses clients et de leurs retours :



6 secondes

Délai moyen de réponse au
premier message



12,62%

Taux de conversion moyen
suite à une conversation



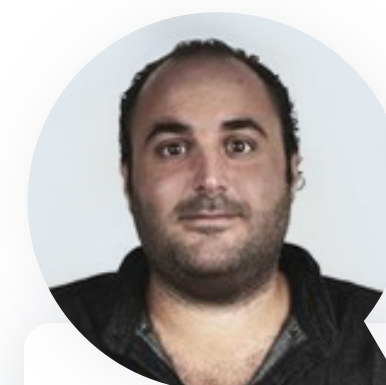
23_h / 24_h

Disponibilité quotidienne
par messaging



+11,3%

Hausse du montant
moyen des commandes¹



Grâce à l'assistance continue par messaging, nous avons su convaincre les prospects d'utiliser Videdressing pour renouveler leur garde-robe et renforcer notre catalogue sur toutes les gammes de prix : une aubaine pour les acheteurs !

Jonathan Bensadoun

Responsable projets service client Videdressing

Aussi, la mise en place de bots conversationnels permet de prendre la relève du service client Videdressing pour répondre aux questions fréquemment posées, générant :

+24% ROI

Une relation plus étroite avec les utilisateurs pour proposer la plateforme la plus adaptée à leurs envies

Le marché des vêtements de seconde main est en pleine expansion, ainsi, le nombre d'adeptes de la mode d'occasion a doublé depuis 2010², et ces derniers utilisent, en moyenne, plus de 3 plateformes telles que Videdressing pour renouveler leur garde-robe.

Avec des attentes de plus en plus exigeantes, Videdressing a misé sur l'expérience conversationnelle afin de mieux comprendre leurs besoins et optimiser le développement de nouvelles fonctionnalités pour y répondre.



Nos équipes, dédiées à l'expérience client, ont décidé de mettre en place une stratégie conversationnelle. L'association de répondants humains, passionnés de mode, et de chatbots, disponibles à tout moment de la journée, nous permet d'être à l'écoute de nos clients, les assister, comprendre leurs besoins et collecter leurs remarques tout au long du parcours utilisateur.

David Piry

Agile Product Manager, Videdressing

Recueillir les retours clients et offrir une assistance tout au long du parcours client en ligne

La plateforme Videdressing n'offre pas un simple moteur de recherche permettant de retrouver des articles en vente. La marque, dont le souhait est de promouvoir une mode bienveillante et accessible, avait à coeur d'aller au-delà du concept de recherche, d'achat et de vente afin de proposer une plateforme toujours plus adaptée et un espace où les utilisateurs peuvent vivre leur passion.

Pour cette raison, Videdressing se rend disponible, à tout moment, pour tous ses utilisateurs :

Le service client

- Propose un accompagnement personnalisé pour des problématiques avant et après-vente complexes liées à la mode ou au système de transactions.



Également utilisateurs, tous les agents du service client Videdressing connaissent la plateforme sur le bout des doigts et ont une passion pour la mode.



Les utilisateurs nous font également part des bugs qu'ils peuvent rencontrer sur la plateforme. Le messaging les incite davantage à nous partager leurs feedbacks que le téléphone car ils peuvent, ainsi, échanger avec nous et contextualiser leurs problèmes avec des captures d'écran. Ces retours sont essentiels car ils nous permettent d'enrichir notre stratégie produit & tech.

David Piry
Agile Product Manager, Videdressing

Les bots

● Récoltent les retours des utilisateurs

- Qui ne sont pas allés au bout de la mise en vente de leur article pour comprendre ce qui n'a pas fonctionné et ce qui pourrait être amélioré.

- Ayant choisi Videdressing pour se séparer de leur garde-robe afin de comprendre leur intérêt pour la plateforme (ex : la nouvelle commission 0% a-t-elle eu un impact sur le prix de vente ?)

- Demande aux utilisateurs comment ils ont connu la plateforme pour **optimiser sa stratégie d'acquisition**.

- **Préqualifient le besoin** de vendeurs et d'acheteurs avant transfert vers un conseiller humain si besoin.

● Répondent aux questions fréquemment posées

(à propos des solutions de paiement telles que le paiement en plusieurs fois, l'utilisation de codes, le suivi de commande, etc.)

Dites-nous tout

Bonjour ! J'ai besoin d'aider pour un paiement.

Bonjour, je suis Zoé ! Laissez-moi vous trouver l'interlocuteur idéal en me donnant quelques informations sur votre demande. Comment puis-je vous aider ?

☐ Acheteur

☐ Vendeur

☐ Nos garanties

☐ Fonctionnement

☐ Autres

Acheteur

Précisez votre demande :

☐ Utiliser un code

☐ Paiement 3X/4X

☐ Payer par PayPal

☐ Suivi de commande

☐ Autres

Payer par PayPal

Pour utiliser PayPal, sélectionnez /cochez simplement ce moyen de paiement depuis la page paiement. Voici les 2 exceptions pour lesquelles vous n'auriez pas accès au paiement PayPal :
- Une commande en remise en main propre.
- Une commande avec plusieurs modes de livraison.

<https://videdressing.zendesk.com/hc/fr/articles/202934352-Comment-payer-par-Paypal>

Ma réponse vous a t-elle aidée ?

☐ Oui, merci

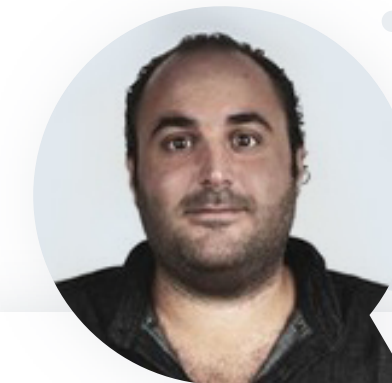
☐ Non, pas encore

Oui, merci !
Bonne journée

Merci, n'hésitez pas si besoin. Belle journée.

Votre commentaire libre





Les bots conversationnels nous permettent de répondre à un plus gros volume de demandes tout en ciblant et priorisant les visiteurs qui ont des demandes plus complexes et qui nécessitent une assistance plus personnalisée. Cette répartition des contacts nous permet de réduire les coûts du service client.

Jonathan Bensadoun

Responsable projets service client Videdressing

VIDE • DRESSING

FASHION TOGETHER

Les prochains défis

- **Augmenter le volume de contacts** traités par les chatbots.
- Parfaire les scénarios des chatbots pour qu'ils répondent **toujours mieux aux demandes clients** et qu'ils proposent des réponses **toujours plus personnalisées**.
- **Maintenir et accroître la notoriété acquise** lors des campagnes télévisées de 2018 et 2019.
- **Optimiser la rétention client et maximiser la satisfaction** en continuant de miser sur le conversationnel.