

Webhelp Chat, solution externalisée de la gestion relation client

Un internaute qui dialogue est déjà presque un client ...

Au-delà des outils classiques de la relation client sur Internet (e-mail, FAQ), le Chat, canal d'interaction en temps réel, devient une alternative efficace et économique au téléphone.

On observe en effet que le consommateur sur Internet est souvent perdu sur un site web riche en informations et inquiet sur les conditions de la transaction (paiement, livraison, etc...).

L'offre Webhelp Chat est la solution pour le besoin d'assistance par le biais d'une présence humaine efficace et rassurante.

Le service Webhelp Chat

Webhelp propose la mise à disposition de **sa propre technologie** grâce à un bouton de Chat personnalisé sur votre site web et d'opérateurs formés à vos offres / produits et problématiques de support client.

Les atouts pour vos clients

- **Présence humaine rassurante** : l'internaute n'est plus livré à lui-même sur le site, il peut initier le dialogue à tout moment.
- **Disponibilité totale et personnalisée** : horaires étendus pouvant aller jusqu'à 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 adaptés à la logique de consommation nocturne de l'Internet.
- **Mode de communication non intrusif** : les internautes sollicitent eux-mêmes le service et peuvent le conclure à tout moment s'ils le souhaitent.
- **Interactivité poussée** : la technologie de Webhelp Chat / Co-Browsing permet une relation client en ligne, personnalisée et instantanée grâce à ses fonctionnalités de messages texte en temps réel ("Instant messaging" ou "Chat"), de co-browsing et d'assistance au remplissage de formulaire.
- **Un canal en vogue** : le Chat connaît une adhésion croissante des internautes, favorisée par le déploiement rapide des messageries instantanées en Europe.
- **Economie** : le Chat est une solution beaucoup plus compétitive en termes de prix que le téléphone.

Webhelp Chat, solution et atouts pour votre entreprise

Webhelp Chat est la solution idéale pour couvrir les enjeux stratégiques suivants :

- **Avant-vente** : qualification et connaissance accrue des prospects et conseil personnalisé maximisant l'efficacité commerciale. Webhelp Chat en avant-vente vous permet de :
 - Rassurer les internautes venant s'informer sur le site
 - Faciliter leur navigation en répondant en temps réel à toute question
 - Constituer des bases de données marketing efficaces des visiteurs entrés en Chat grâce à la collecte d'informations avant le Chat (formulaires de renseignements) et pendant le Chat (analyse de mots-clés)
- **Vente** : la présence d'un bouton de Chat pendant la transaction a un impact positif sur :
 - Les taux de conversion, multipliés par 3 ou 4 en moyenne sur la population des visiteurs entrés en Chat
 - Le panier moyen, augmenté d'environ 30% grâce aux techniques de cross et up-selling maîtrisées par nos opérateurs
- **Après-vente** : réduction des coûts de support client, amélioration de la satisfaction client par :
 - La diminution des temps moyens de résolution avec l'envoi de pages html d'instructions précises et illustrées sur le poste de l'internaute

- La gestion par l'opérateur de plusieurs clients en Chats simultanés
- Le recueil en fin de session de Chat de la satisfaction client grâce à un formulaire en ligne

Les outils et les infrastructures techniques Webhelp

[Cliquez ici pour voir la fiche technique au format pdf](#)