



COFIDIS met de la vie dans la relation client... avec Chat LivePerson

La nouvelle plateforme de communication interactive qui apparaît à l'utilisateur sous la forme d'une alerte automatique
92% des utilisateurs se déclarent satisfaits de cette innovation

Villeneuve d'Ascq, le 10 Mars 2008 — COFIDIS se démarque en proposant aux internautes un service de Chat consacré à la demande de crédit en ligne : Chat LivePerson.

Depuis le mois de décembre 2007, COFIDIS propose à ses clients et prospects d'être accompagnés en ligne et guidés en direct dans leurs démarches, par les équipes de conseillers dédiés.

Le déploiement de Chat LivePerson, par COFIDIS, répond à 3 objectifs majeurs :

- Proposer une solution d'assistance innovante et efficace aux consommateurs
- Améliorer la qualité des données collectées afin d'optimiser les temps de réponse aux demandes
- Satisfaire, en temps réel, les consommateurs via un service d'aide en ligne

Une innovation majeure dans la relation client sur Internet

Utilisée pour la toute première fois en France en push dynamique, cette technologie intuitive permet au conseiller d'intervenir, de façon personnalisée, pour assister le consommateur. Comme, le conseiller l'assisterait au cours d'une conversation téléphonique ou en face à face.

Dynamique, car lors de son arrivée sur le site, si l'internaute rencontre un problème dans ses démarches, une fenêtre de Chat apparaît automatiquement.

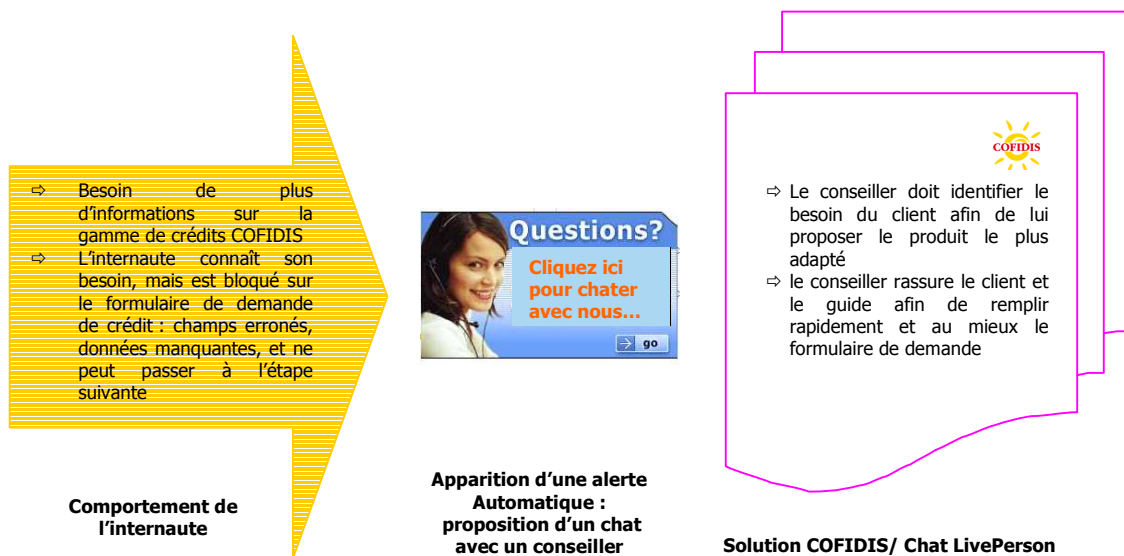
Intuitive, parce que l'internaute est orienté vers le conseiller disponible et est, ensuite, informé de sa mise en relation avec le service client. Dès lors et s'il le souhaite, l'internaute est pris en charge par un conseiller qui l'oriente dans son cheminement.



Le déploiement de Chat LivePerson chez COFIDIS est le fruit de l'analyse du comportement des internautes sur les sites de demandes de crédit. C'est une solution, non intrusive, facile d'utilisation qui s'avère être un bon complément à la relation client. Elle participe à l'aide au choix, et à la réassurance du consommateur.

Avec ce nouveau service, COFIDIS confirme sa volonté d'offrir à ses clients des services adaptés à leurs besoins et aux nouveaux modes de consommation. Le chat est l'un de ces nouveaux moyens d'échange utilisés par les internautes au quotidien, et apparaît aujourd'hui pour COFIDIS, comme l'outil le plus adapté pour renforcer la relation humaine entre l'internaute et le conseiller.

Le petit plus de Chat LivePerson, il permet de naviguer sur le site sans perdre de vue l'espace de dialogue.



Marie-Cécile Rochet, directrice Conquête « *Après trois mois de mise en service du chat, les premiers retours sont extrêmement encourageants et très positifs, tant du point de vue des clients que de nos conseillers. Cette aide contextuelle et dynamique constitue un apport significatif en termes d'accompagnement, puisqu'un prospect connecté au chat a deux fois plus de chances de devenir client. Nous sommes fiers de cette innovation et de la satisfaction qu'elle suscite.* »

Une équipe de professionnels

Une équipe de 18 conseillers dédiés et formés animent la relation client et répondent aux besoins des usagers. Par delà, l'accompagnement offert, une véritable relation de proximité s'installe entre le client et le conseiller COFIDIS, placée sous le signe de l'authenticité : chaque conseiller s'identifie au début de la conversation.

Ce nouveau service correspond aux valeurs de l'entreprise : le professionnalisme, l'empathie et la modernité.

Ils en parlent le mieux : l'avis des utilisateurs

Trois mois après sa mise en service, Chat LivePerson de COFIDIS, comptabilise **6 076 discussions** initiées entre les conseillers et les internautes.

Afin d'améliorer chaque jour la satisfaction des clients, COFIDIS interroge les utilisateurs du chat par le biais d'un questionnaire administré en fin de dialogue :

- ⇒ 70% des clients sont très satisfaits
- ⇒ 22% des clients sont satisfaits
- ⇒ soit un taux de satisfaction client de 92%.

A propos de COFIDIS

Créé en 1982, COFIDIS est le spécialiste européen du crédit à la consommation à distance et emploie près de 3000 collaborateurs dans le monde (dont 1500 en France) qui gèrent au quotidien 11,5 millions de comptes clients. La société COFIDIS est implantée dans 9 pays (France, Belgique, Espagne, Portugal, Italie, République Tchèque, Hongrie, Roumanie et Slovaquie).

www.cofidis.com



Morgane VANDENDRIS

Tel : 01 58 65 00 44 / Email : mvandendris@hopscotch.fr

Carole LOLLIA

Tel : 01 58 65 00 46 / Email : clollia@hopscotch.fr