



Communiqué de presse
Paris, le 21 mars 2013

Direct Optic s'appuie sur Market Wave, spécialiste du Live Chat externalisé, pour accroître ses ventes en ligne

Spécialiste de la vente de lunettes en ligne depuis plus de 5 ans, Direct Optic connaît une forte croissance et vend plusieurs milliers de produits optiques par mois sur son site de e-commerce. Afin de poursuivre cette phase de développement et d'augmenter son taux de conversion, Direct Optic fait appel depuis 2012 à la solution Live Chat de Market Wave. Le e-commerçant bénéficie ainsi de la solution logicielle « LiveCommerce » couplée à la force de vente mise à disposition par Market Wave et disponible sur son site Internet 12h/24, 7j/7. Véritable outil de développement commercial, la solution humaine et logicielle de Market Wave permet à Direct Optic de développer ses ventes tout en augmentant la satisfaction client.

Le Live Chat, un canal complémentaire avec un taux de conversion optimal

Jusqu'en 2012, Direct Optic utilisait le téléphone et l'email comme principaux canaux de relation clients. Afin d'être encore plus proche de ses clients et d'augmenter son taux de conversion, le e-commerçant avait alors testé une solution logicielle de Live Chat déployée en interne. La relation client par le canal du Live Chat nécessitant une forte réactivité de la part des vendeurs en ligne, le service Relation Client interne a vite été débordé et n'a pas pu suivre la demande. De plus, alors que la plupart des achats se font en soirée, le chat n'était ouvert qu'en journée. Convaincu de l'efficacité du Live Chat, mais conscient des limites d'une solution internalisée, Direct Optic a ainsi fait appel à Market Wave en 2012 pour externaliser sa solution de chat.

Grâce au déploiement de ce service, Direct Optic offre dorénavant une réponse instantanée et adaptée à chacun de ses clients sur une plage horaire élargie, afin de les accompagner au mieux dans leurs achats. En plus d'augmenter de manière significative ses ventes, Direct Optic a renforcé la satisfaction et la fidélisation client en reproduisant l'expérience magasin sur son site de e-commerce.

« La solution proposée par Market Wave nous a permis à la fois de multiplier notre taux de conversion par 5, tout en diminuant le nombre d'emails et d'appels en interne. Nos clients sont également ravis de pouvoir obtenir des conseils sur une amplitude horaire plus large. De plus, Market Wave étant rémunéré à la performance, nous n'avons pas eu besoin d'investissement de départ », explique **Karim Khouider, Co-fondateur de Direct Optic.**

Un accompagnement sur mesure par des équipes formées et à l'écoute

Le secteur de l'optique étant un domaine très technique et comportant des données spécifiques, les équipes de Market Wave ont pu être formées en quelques semaines aux produits proposés par l'entreprise. Les vendeurs étant continuellement informés des dernières nouveautés existants sur le site, ils peuvent proposer un conseil personnalisé et de qualité aux clients de Direct Optic.

« Au départ, nous avons quelques réticences à externaliser le service de chat étant donné notre secteur d'activité. Nous craignons que les vendeurs n'apportent pas les conseils adéquats. Mais nous avons été agréablement surpris. Le service étant très transparent, nous pouvons suivre les conversations au fur et à mesure et réajuster si besoin. Après une phase de test, nous avons été très vite rassurés. Market Wave est rapidement devenu le prolongement de notre propre service Relation client interne », conclut **Karim Khouider.**

A propos de Market Wave

Market Wave est une société de services spécialisée dans la relation client par le canal du Live Chat. Outre sa solution logicielle LiveCommerce, l'entreprise propose à ses clients de déployer des vendeurs experts de la vente en ligne par Live Chat sur leur site Internet 12h/24,7j/7. Véritable outil de développement commercial, de relation et de fidélisation clients, la solution de Market Wave permet d'humaniser les sites de e-commerce de ses clients en reproduisant l'expérience magasin, sans aucune dimension intrusive. Véritable accélérateur de business, la solution proposée par Market Wave ne nécessite par ailleurs aucun investissement de départ et s'inscrit dans une logique gagnant-gagnant avec une rémunération au succès.

Plus d'information sur : www.market-wave.com

A propos de Direct Optic

Pionnier Français de la vente de lunettes de vue sur internet, direct-optic.fr a été lancé en mars 2008 par Emmanuel Greau et Karim Khouider, avec l'ambition de proposer des lunettes de qualité équivalente à celle des opticiens traditionnels mais 2 fois moins chères. Le succès de Direct Optic repose sur le savoir-faire d'une équipe d'une douzaine d'opticiens diplômés et d'une vingtaine de spécialistes des métiers du e-commerce. Direct Optic est agréé par la sécurité sociale et propose des services innovants tels que l'essai de lunettes à domicile, en 3D avec webcam ou en magasins partenaires.

Plus d'informations sur : www.direct-optic.fr

Contacts presse

OXYGEN

Marion Avranche / Aurélie Jeanne
Tél. 05 62 16 22 80 / 06 87 83 97 58
mariona@oxygen-rp.com

Market Wave

Maxime Pruvost
Tél. 06 81 40 31 55
maxime.pruvost@market-wave.com