

## E-COMMERCE – AVIS CLIENT

# Les avis clients intégrés en natif dans OASIS 7 de Web & Solutions en partenariat avec Trustpilot

**Acheter un produit sur un site internet dont on est peu familier peut sembler hasardeux. Les ecommerçants l'ont bien compris et sont de plus en plus nombreux à faire évaluer leur service par les clients. Pour faciliter le processus d'intégration des avis clients, Web & Solutions signe un partenariat technologique et commercial avec Trustpilot.**

L'éditeur français Web & Solutions continue sa politique de partenariat à forte valeur ajoutée et signe un accord technologique et commercial avec Trustpilot pour intégrer nativement la fonction «Avis Client» à sa plate-forme e-commerce OASIS 7. Cette nouvelle fonctionnalité est disponible immédiatement sur l'interface administrative du ecommerçant qui utilise OASIS 7 et peut bénéficier ainsi du meilleur des technologies du web pour améliorer son taux de conversion.

L'intérêt est réel pour les ecommerçants qui activent une fonction « avis client » sur leur site marchand. La multiplication des avis positifs permet d'augmenter significativement la notoriété du site et le niveau de confiance pour le client final. Grâce aux avis, les internautes savent quels annonceurs ont obtenu une note élevée pour la qualité du service qu'ils proposent. Les internautes peuvent ainsi prendre des décisions plus judicieuses en matière d'achat et de navigation sur Internet. Les avis sur le marchand peuvent également aider à attirer davantage de prospects qualifiés et à améliorer le taux de conversion et de satisfaction.

Dans la pratique, grâce à ce nouveau partenariat entre Web & Solutions et Trustpilot, le ecommerçant active dans son back-office la fonction « avis client ». Il est redirigé sur un portail afin de choisir le type de service dont il veut bénéficier en fonction de son activité commerciale et de son volume de produits. Une fois activé, le client final, dès lors qu'il a effectué une commande sur le site marchand et réceptionné son colis, reçoit un email lui demandant d'évaluer la prestation du site concerné. Les avis, qu'ils soient négatifs ou positifs, sont hébergés sur le site Trustpilot, ils sont analysés et compilés pour générer une note globale. La note et l'avis peuvent également être affichés sur le site marchand.

Pour activer cette fonction directement dans OASIS 7, il suffit au ecommerçant de cocher une simple case dans son back-office et de s'acquitter auprès de Trustpilot d'une redevance calculée sur le chiffre d'affaires. Le ecommerçant passe un contrat avec Trustpilot et active un ou plusieurs modules.

Par ailleurs, les avis publiés via Trustpilot peuvent également être publiés sur Google en lien avec les campagnes adwords ainsi que sur Facebook. Les avis sur le marchand présentent une combinaison d'informations et d'évaluations. Ils s'affichent à côté des produits ou des Adwords et sont signalés visuellement par l'affichage d'« étoiles » qui mettent en avant la notation globale. Ces avis et évaluations reflètent principalement l'expérience utilisateur global des consommateurs avec les entreprises concernées, et non leur degré de satisfaction concernant des produits spécifiques.

Partant donc du constat qu'aujourd'hui le consommateur cherche à être rassuré avant un achat et que les sites présentant des avis et des notes favorables réalisent plus de ventes que ceux qui n'utilisent pas cet outil, Web et Solutions s'attache à proposer à ses clients tous les outils indispensables à la réussite de leur entreprise. Les clients ont la possibilité d'activer cette fonction depuis le back-office et bénéficient d'un pack standard avec publication des avis sur leur site. Ils peuvent également solliciter Web et Solutions pour une intégration spécifique permettant de bénéficier des notes et avis intégrés directement sur son propre site, aux endroits les plus adaptés du parcours client.

Jean-Baptiste Daguene, Strategic Accounts & Alliances Manager chez Trustpilot commente : *« aujourd'hui ce n'est plus vraiment le prix qui fait la différence lors d'un acte d'achat, mais la qualité du service et la valeur ajoutée apportée par le marchand. On constate au quotidien que les consommateurs achètent plus sur des sites qui ont un label de confiance ou des avis clients positifs. Mais au-delà cet aspect, l'ecommercant doit réfléchir à l'intégration de ces avis avant d'activer cette fonction. Il doit analyser à quel stade de l'acte d'achat le client abandonne, son taux de rebond, etc. Et à ce titre, la pertinence des conseils apportés par les équipes de Web & Solutions à ses clients nous a convaincu de travailler à leurs côtés pour intégrer notre outil dans OASIS 7. »*

*« Cette fonctionnalité nous a semblé indispensable pour nos clients qui ont une vraie stratégie commerciale et nous avons recherché les meilleurs outils disponibles. Trustpilot fait partie des acteurs de référence, nous nous sommes donc rapprochés de leurs équipes. Nous avons trouvé des interlocuteurs ouverts et très réactifs. Nous avons noué une relation forte et toutes les difficultés techniques sont évaluées ensemble afin de pouvoir proposer de part et d'autre une solution qui fonctionne simplement et de façon intuitive,»* commente Dominic Thomas, directeur technique et responsable des Partenariats chez Web & Solutions.

Dominic Thomas conclut : *« cette solution nous a permis de répondre vite et de manière optimum aux attentes de nos clients. Ils peuvent désormais, soit activer l'option et se connecter directement à Trustpilot, soit faire une demande de développements spécifiques auprès de nos services pour disposer d'une intégration plus poussée de cette fonctionnalité dans leur site marchand. Les premiers retours d'expérience que nous avons sont très positifs car cette intégration répond aux nouveaux usages des internautes en matière d'e-commerce. »*

#### **A propos de Trustpilot :**

Trustpilot est une plateforme et communauté d'avis clients en ligne qui met en relation les consommateurs et les entreprises. Lancée en 2007, la solution a très vite été adoptée par les e-marchands et fournit actuellement à plus de 85 000 entreprises des Trustscores, basés sur plus de 7,5 millions d'avis. Trustpilot est présent dans 24 pays avec des bureaux au Royaume-Uni, aux Etats-Unis et au Danemark. Trustpilot permet aux entreprises d'engager leurs clients, en les invitant à donner un avis sur leur expérience, ce qui permet d'établir une conversation plus ouverte basée sur les retours d'expériences des consommateurs. Pour en savoir plus, visitez le site web : <http://business.trustpilot.fr/>

#### **A propos de Web & Solutions**

Créée en 2003 par Yannick Maingot, Web et Solutions est une entreprise de services numériques dédiés au e-commerce. Elle met au service des entreprises qui souhaitent développer une stratégie e-commerce gagnante ses 10 années d'expertise dans le développement de solutions technologiques métiers dédiées et dans l'accompagnement des e-commerçants. Basée à Rouen, au cœur du Technopôle du Madrillet, l'entreprise compte 50 collaborateurs dont une équipe de consultants e-commerce capables d'intervenir sur l'ensemble du territoire français pour analyser vos projets et vous accompagner dans la mise en œuvre de vos sites e-commerce.

Elle compte parmi ses clients des sites e-commerce dans tous les secteurs d'activité : Brindilles, Océanite Diffusion, Starnet World, Groupe Setin, JouéClub Drive, Brindilles, Sportsmed, Akoustik, Calcea, Avenue de la Glisse,...

Pour plus d'informations visitez le site web : [www.webetsolutions.com](http://www.webetsolutions.com) et [www.oasis-ecommerce.com](http://www.oasis-ecommerce.com)

#### **Contact presse :**

Web et Solutions - Véronique PIGOT - Agence Kani RP - Tél. : 33 (1) 49 52 60 64 - Email : [webetsolutions@kanirp.com](mailto:webetsolutions@kanirp.com)

Retrouvez toutes les actus sur <http://www.kanirp.com/1793/web-et-solutions/>