

Plateforme d'engagement et de relation client digitale

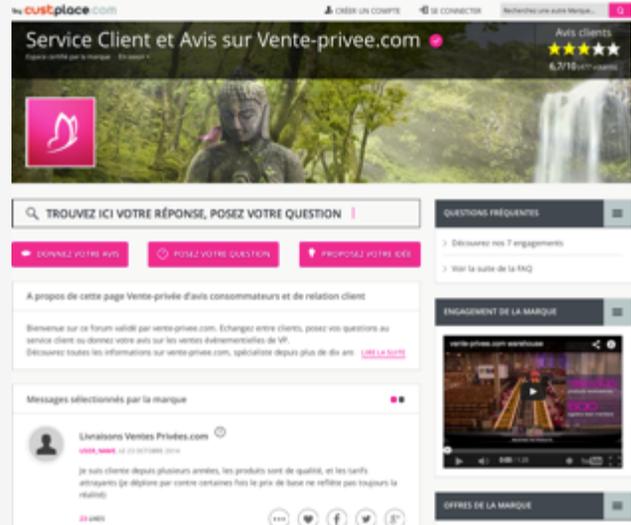
QUI SOMMES NOUS ?

- Custplace est une plateforme d'engagement et de relation client qui permet de **canaliser et de gérer l'ensemble de vos flux digitaux** : avis clients, forums, média sociaux, emails
- Elue **meilleure solution** de relation client au salon Stratégie Clients en 2013
- Présence en **France, UK et Allemagne** et ouverture de 8 pays dans les 12 prochains mois



NOS SOLUTIONS

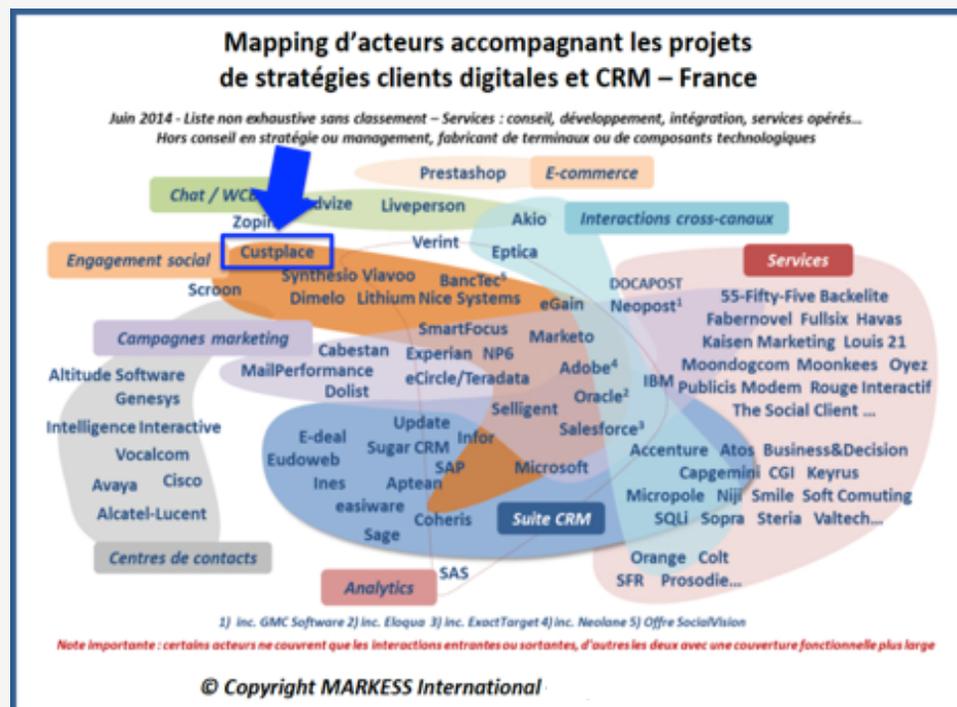
- **[Page marque]** "Assécher" les forums critiques en concentrant dynamiquement les flux sur votre page Custplace et bénéficier d'une e-réputation maîtrisée
- **[Collecte d'avis]** Solliciter vos clients satisfaits et profiter des meilleures évaluations pour développer vos ventes
- **[Plateforme Social CRM]** Animez vos communautés, réduisez les demandes entrantes et soulagez vos équipes



PLUS DE 100 CLIENTS DONT DE NOMBREUX LEADERS



Custplace, une des principales solutions citée par le cabinet d'étude indépendant Markess pour l'engagement social



NOS OUTILS DE GESTION, DE REPORTING ET D'ANALYSE POUR TOUS LES ACTEURS

- Pour les conseillers client et les community manager :
Provenance et thématiques des messages, qualification en fonction du flux, historique et analyse pour une **gestion unifiée et simplifiée des demandes clients**
- Pour les managers :
Performance, évolution, reporting complets pour un **pilotage RH et analytique**
- Pour les directions :
KPI de transformation clients, remontées verbatim, calcul de réduction des flux pour une **analyse des économies et du ROI**



LES BENEFICES

- **Pour vos prospects :**
Se faire un avis fiable sur la qualité de vos produits et services
Visibilité supplémentaire en SEO :
+ 20% de taux conversion
- **Pour vos clients :**
Obtenir instantanément une réponse déjà apportée
+ 50% de taux de satisfaction
- **Pour votre e-reputation :**
"Assécher" les forums malveillants et modérer efficacement les messages
70% des flux canalisés
- **Pour vos conseillers :**
Réduire les flux de demandes entrantes pour soulager vos équipes et libérer des ressources
Jusqu'à - 40% des flux de questions clients
- **Pour votre direction :**
Identifier les thématiques de suivi client, leur satisfaction et accroître les ventes
Un ROI x3 en moyenne avec Custplace

