

Plateforme d'engagement et de relation client digitale

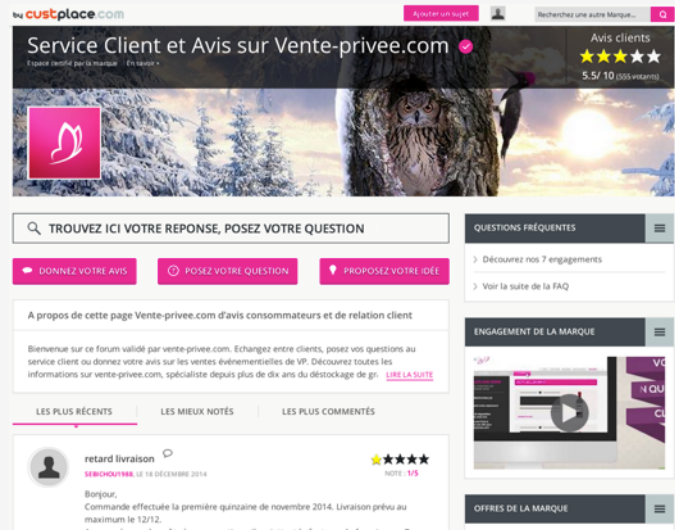
QUI SOMMES NOUS ?

- 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

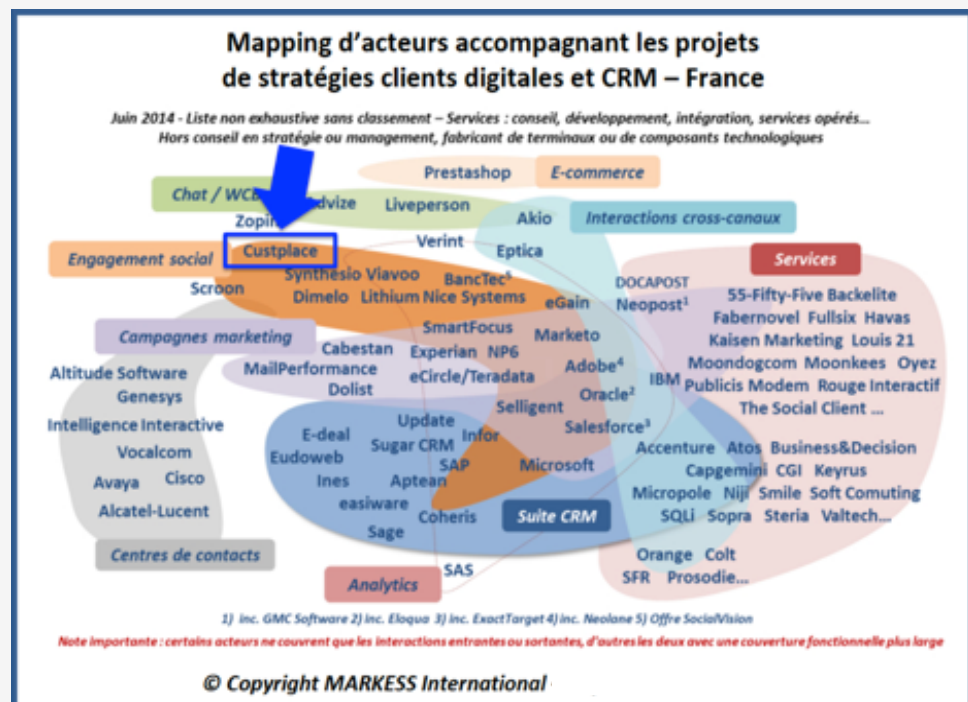
- [Page marque]** "Assécher" les forums critiques en concentrant dynamiquement les flux sur votre page Custplace et bénéficier d'une e-réputation maîtrisée
- [Collecte d'avis]** Sollicitez vos clients satisfaits et profiter des meilleures évaluations pour développer vos ventes
- [Plateforme Social CRM]** Maîtrisez l'ensemble de votre relation client, animez vos communautés et réduisez les demandes entrantes



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



[Page marque]

VOUS SOUHAITEZ ?

- **Soulager** votre centre de relation client et réduire les flux de SAV
- **Maîtriser** votre e-reputation et "assécher" les réclamations sur les forums critiques
- **Modérer** simplement et efficacement les messages des consommateurs

> Réaliser des économies de ressources

DES OUTILS ESSENTIELS ET SIMPLES POUR LES EQUIPES

- Compte officiel de réponse, option d'alertes emails, configuration de votre page : FAQ, offres vidéos, Flux RSS, etc.
- Modération : mode privé et solution "no follow" (suppression automatique des messages dans les moteurs de recherche)
- Gestion de l'algorithme de soumission des réponses
- Qualification des flux, historique et analyse, gestion simplifiée des demandes clients

LES BENEFICES

• Pour vos clients :

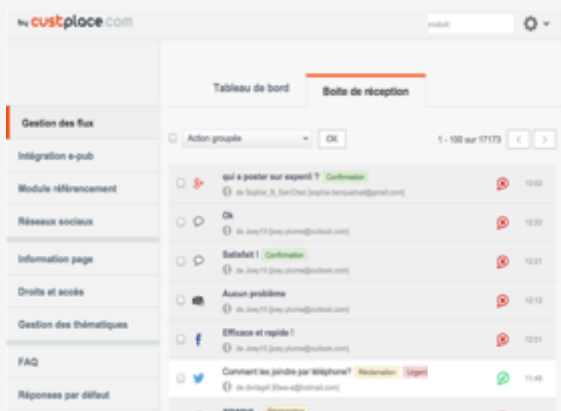
Obtenir instantanément une réponse déjà apportée

Jusqu'à + 50% de taux de satisfaction et - 45% de questions récurrentes*

• Pour votre e-reputation :

"Assécher" les forums malveillants et modérer efficacement les messages

70% des flux canalisés (provenance des moteurs de recherche, réseaux sociaux) **sur les pages marque***



Près de 70% de nos interventions Social CRM sont réalisées à travers la plateforme Custplace.com



Carine Fondavila
Coordination Europe
Cetelem

Custplace a été rapidement premier sur les mots clefs qui nous intéressent



Benjamin Bianchet
Directeur Marketing
Leetchi.com

[Collecte d'avis]

VOUS SOUHAITEZ ?

- **Solliciter** vos clients satisfaits
- **Profiter** des meilleures évaluations sur Google (notes étoiles)
- **Présenter** le sceau confiance sur votre site

> Augmenter votre taux de transformation et vos ventes

DES OUTILS POUR DEVELOPPER VOTRE ROI

- Système de collecte d'avis avec authentification
- Page dédiée de certification des avis
- Label de confiance pour vos prospects
- Présentation et diffusion des offres

LES BENEFICES

- **Pour vos prospects :**
Se faire un avis fiable sur la qualité de vos produits et services

Augmentation du taux de conversion de 15% et du chiffre d'affaires*

- **Pour votre référencement :**
Meilleur positionnement dans les moteurs de recherche

Visibilité supplémentaire en SEO : +20% de CTR*



Notre espace Custplace est un très bon moyen de recueillir les interrogations, les avis de nos membres qui restent parfois silencieux sur notre site !



Laurent Tupin
Directeur relation membres
Vente-Privée

Le sceau qualité client nous permet de créer de la confiance et à un impact direct sur les ventes



Responsable Marketing
Outiror

VOUS SOUHAITEZ ?

- **Unifier et industrialiser** votre relation client digitale : forums, Facebook, Twitter, Google
- **Réduire** les flux de questions : email, formulaire, etc.
- Etre accompagnés et faire **monter en compétence** vos collaborateurs à la réponse client 2.0

> Maîtriser les flux et animez vos communautés



DES OUTILS DE GESTION, DE REPORTING ET D'ANALYSE :

- Pour les conseillers :
Provenance et thématiques des messages, gestion et historique des flux pour une gestion unifiée du service client
- Pour les managers :
Tableau de bord de 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

- 40% de flux de relation client (email, formulaire, réseaux sociaux et forums)*

Un ROI x3 pour la direction de la relation client*

Nous avons réduit de 70% nos coût de gestion des question récurrentes



Paul Chopin
Communication & Relation Presse
Groupon

Notre plateforme de gestion nous permet de gagner un temps très précieux et de satisfaire nos clients



Charle Dupontreué
Directeur Général
Keloptic

PAGE MARQUE

Gestion de votre page : service client en ligne, points de contacts, réseaux sociaux, habillage, etc.	✓	✓	✓
Compte officiel de réponse	✓	✓	✓
Alerte email pour chaque nouveau message ou nouvelle réponse	✓	✓	✓
Accès backoffice boîte de réception : gestion simplifiée des flux et informations email, n° commande, historique	✓	✓	✓
Gestion réponse publique et fonctionnalités dialogue : certification, marqueur "résolu", clôture conversation, etc.	✓	✓	✓
Gestion réponse pivée et modération avec la fonctionnalité « mode privé - no follow »	✓	✓	✓
Modules référencement et positionnement de mots clefs	✓	✓	✓
Algorithme de soumission des meilleures réponses		✓	✓
Configuration des espaces FAQ, offres, vidéo, flux RSS		✓	✓
Tableaux de bord d'analyse : calcul de réduction des flux, KPI de transformation, provenance messages, etc.		✓	✓

COLLECTE D'AVIS

Système de collecte d'avis clients et d'authentification	✓	✓	✓
Page de collecte dédiée et label avis certifié	✓	✓	✓
Sceau de confiance sur votre site	✓	✓	✓
Amélioration SEO (Google notes étoiles)	✓	✓	✓

PLATEFORME SOCIAL CRM

Application Facebook de routage vers la plateforme		✓	✓
Gestion flux Twitter (API), indicateur d'influence des twittos		✓	✓
Votre plateforme de relation client en marque blanche sur votre site : flux réseaux sociaux, email, formulaire			✓
Gestion des avis clients sur votre site et évaluations (Google notes étoiles)			✓
Intégration des flux forums, twitter, facebook en API dans votre CRM			en option

* Grille tarifaire PREMIUM : budget mensuel en fonction de l'audience de votre page Custplace

< 1.000 visites / mois	250 €
entre 1.000 et 2.000 visites / mois	500 €
entre 2.001 et 4.000 visites / mois	1 000 €
entre 4.001 et 8.000 visites / mois	1 500 €
plus de 8.001 visites / mois	sur devis