

# UserReplay ActiveCX

**STAR-ACHATS**



## **E-Commerce**

Augmenter la conversion, le montant du panier et la rétention

## **Marketing/UX**

Identifier et résoudre les freins à la conversion

## **Service Client**

Diminuer les temps de résolution des appels et documenter les soucis techniques

## **Web Ops/ Infrastructure**

Identifier et résoudre les problèmes de performance et infrastructure

## **IT**

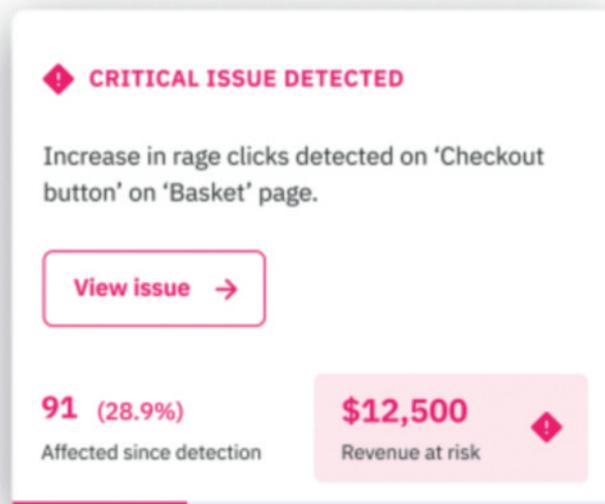
Reproduire et corriger les problèmes techniques

## **Conformité**

Réduire la fraude

## Des Analytics CX temps-réel pour comprendre le POURQUOI et agir sur le Chiffre d'Affaires Digital et la satisfaction Client

- Voir où vos visiteurs eCommerce sont bloqués et là où ils réussissent
- Résoudre les points bloquants qui affectent le plus votre Chiffre d'Affaires
- Agir en temps réel pour optimiser la performance en se basant sur des données de parcours
- Offrir la meilleure expérience Client pour optimiser la rétention Client



## ActiveCX est utilisé par toutes les équipes eCommerce

La plateforme capture toutes les sessions des visiteurs du site pour fournir un replay temps réel et un 'Live Feedback' de chaque parcours client

### 1. Conversion pour les équipes eCommerce

Identifier et résoudre les problèmes techniques en temps réel. Comprendre les opportunités et les tendances rapidement.

### 2. Feedback en temps réel pour le Support Client

Les données dont vous avez besoin pour répondre au Client.

### 3. Performance et analyse pour les équipes IT et Fraude

Alertes en temps réel sur la performance et les cas de fraude.

# UserReplay ActiveCX

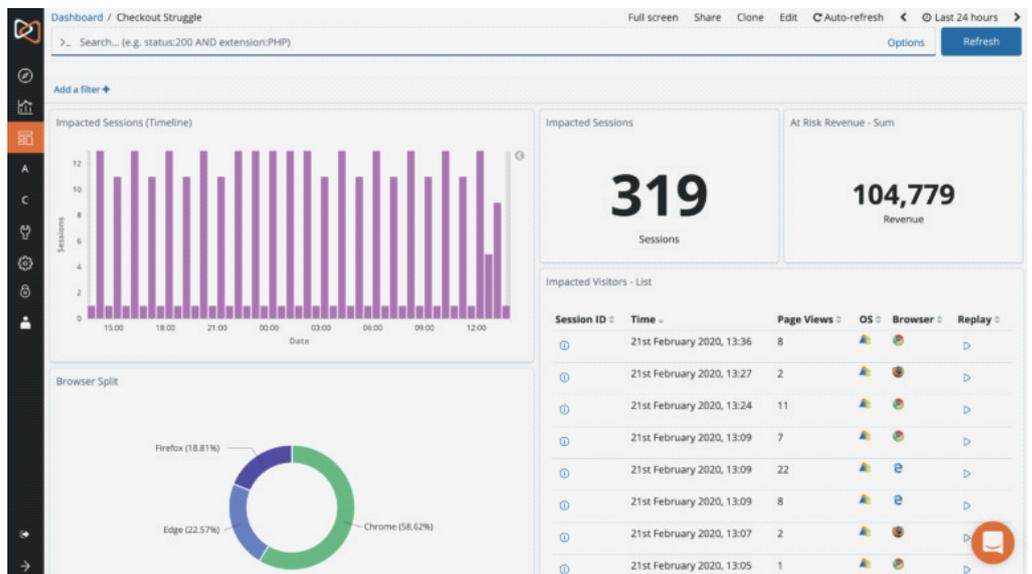
STAR-ACHATS

UserReplay®

## UserReplay: Fonctions principales

- **Rapports sur les opportunités de Chiffre d'affaires et Conversion**

Comprendre l'impact des problèmes sur le Chiffre d'Affaires perdu (en EUROS!), sur la conversion et le nombre de visiteurs concernés. Ces données sont fournies pour chaque problème et chaque opportunité.

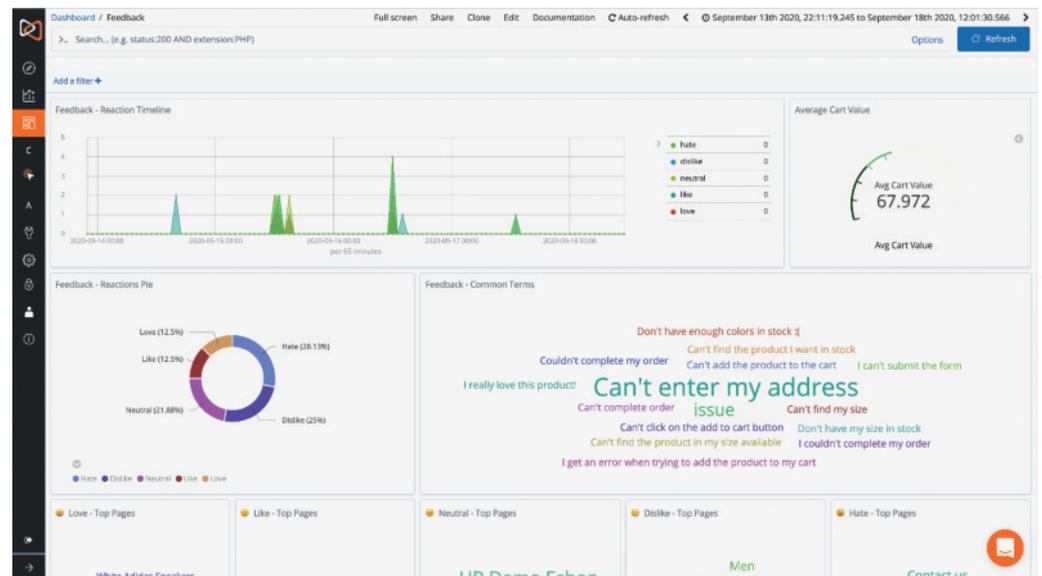


- **Alertes en temps-réel sur les problèmes Client**

Alertes individuelles ou groupées en fonction du rôle de l'utilisateur envoyées par email, Slack ou Jira

- **Active Feedback**

Collecter les feedbacks en temps réel de vos clients sur le site. Connaître l'impact business des feedbacks



STAR-ACHATS

Distributeur exclusif de  
UserReplay en France,  
Belgique et Suisse

40 boulevard Henri Sellier  
92150 Suresnes  
FRANCE

Email  
Contact@star-achats.com

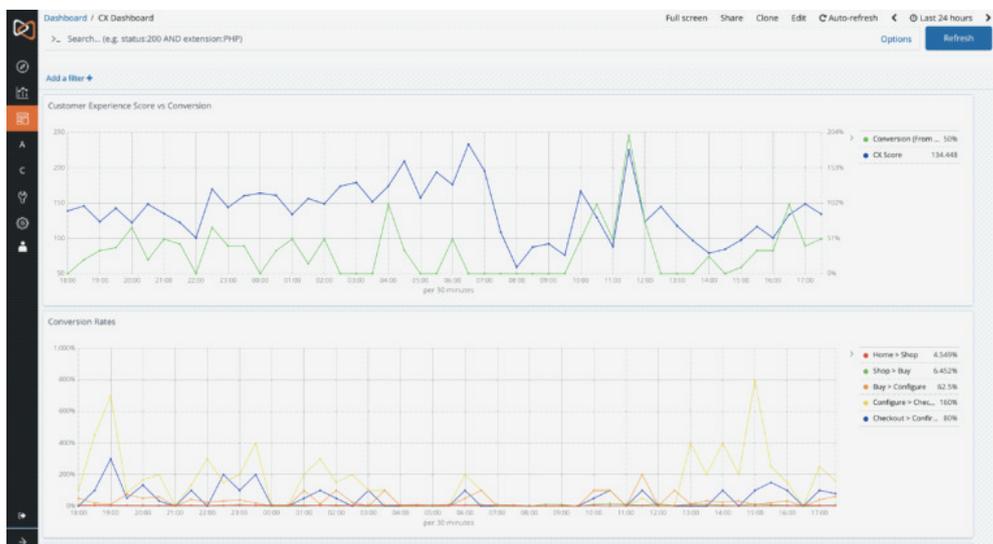
# UserReplay ActiveCX

STAR-ACHATS



- **Tableaux de bord dynamiques et flexibles en temps réel**

Plus de 50 prévisualisations disponibles



- **Moteur de recherche performant et simple**

Recherche similaire à une recherche sur le web ,dans les données de parcours client: erreurs, contenu de panier .....

- **Replay des sessions Haute fidélité**

Chaque click chaque scroll, chaque caractère tapé, chaque contenu visualisé

- **Clickmaps**

Identifier les éléments les plus populaires de vos pages, comparer les variants A/B

- **Analytiques pour les Apps mobile**

'Les fonctions avancées de UserReplay nous permettent de gérer nos opérations en ligne de manière proactive , avec une très grande qualité de service'



STAR-ACHATS

Distributeur exclusif de  
UserReplay en France,  
Belgique et Suisse

40 boulevard Henri Sellier  
92150 Suresnes  
FRANCE

Email  
Contact@star-achats.com