



Benoit Dausse (à gauche)
et Thibaut Behaghel (à droite)

WannaSpeak : les logiciels de relation client en ligne

WannaSpeak est une société française créée en fin 2011 par Benoit Dausse et son associé Thibaut Behaghel. Elle est spécialisée dans le développement de logiciels de relation client en ligne. Explications en dix questions avec Benoit Dausse.

■ Pouvez-vous décrire vos activités ?

WannaSpeak édite des logiciels de mise en relation pour le compte d'entreprises françaises. Nous développons trois produits phares : le Call Tracking (suivi de la performance des appels téléphoniques), le Clic to Call (l'internaute clique pour être appelé) et le Clic to Chat (service de chat en ligne). Que permet de faire le Call Tracking ?

Le Call Tracking met à disposition des numéros de téléphone spécifiques pour chacun des supports de communication d'une entreprise. Grâce à ce logiciel, nous pouvons mesurer la provenance des appels et ainsi dire aux clients : vous avez reçu trente appels depuis votre brochure papier, dix appels depuis votre spot radio et quarante appels depuis votre site Internet. Ce logiciel permet de mesurer la performance des moyens de communication.

■ A quoi sert votre second logiciel Clic to Chat ?

Le Clic to Chat permet à un visiteur d'un site e-commerce de dialoguer avec un conseiller via un chat. Il connaît un gros essor depuis deux ou trois ans en France. Dans la réalité, ce canal « texte » est plus adapté à une demande d'assistance ou encore d'information. Pour la vente en ligne, nous considérons que le Clic to Call est plus performant.

■ Comment fonctionne votre produit phare : le Clic to Call ?

Quand l'internaute arrive sur un site marchand ou encore à titre d'exemple sur un

comparateur d'assurances, il n'a pas toujours la bonne information. En cliquant sur un simple bouton dans une page web, il pourra être joint par un conseiller dans les quatre secondes de sa demande. Il pourra être ainsi aidé dans ses choix et conclure la vente.



Avec le call tracking dynamique il devient possible d'identifier quel mot clé génère le plus de contacts téléphoniques



■ Quels sont les avantages du Clic to Call ?

Grace à ce système, l'internaute recevra un appel gratuit et immédiat. Le vendeur pourra, lui, converser avec la personne quand elle est face à son écran et en situation d'achat. Il évitera ainsi les phénomènes de zapping des acheteurs et les files d'attentes téléphoniques proposées par certaines sociétés.

■ Que permet encore le Clic to Call ?

Le logiciel permet d'identifier les profils qui intéressent les entreprises. Il propose une relation téléphonique à partir d'un certain

montant de panier d'achat, par exemple. Grâce à ce système, les sociétés pourront identifier les clients susceptibles de passer les commandes les plus importantes. Elles pourront choisir leurs appels les internautes à qui elles veulent parler !

■ Qui sont vos clients ?

Nos clients sont des spécialistes du e-commerce (banques, voyagistes, grande consommation, retail...) mais aussi des annuaires, des sites de petites annonces... Notre clientèle est très large et variée.

■ Travaillez-vous d'autres pistes innovantes ?

WannaSpeak travaille beaucoup sur le Call Tracking adapté au e-commerce. Ainsi le Call Tracking dynamique permet de savoir d'où vient l'internaute, quelles pages il a visitées et à quel moment il a généré l'appel. Nous pouvons aller jusqu'au mot clé ayant déclenché l'appel. Le marchand sera capable de mesurer la performance de ses campagnes de promotion et de communication mais aussi de connaître le parcours de navigation de l'internaute.

■ Le canal téléphonique revient-il à la mode ?

C'était un canal laissé à l'abandon, à tort. Grâce à nos outils, nous augmentons très fortement les taux de conversion. Contrairement aux standards du marché qui avoisinent les 2 % d'achats sur un site Internet, nous allons jusqu'à 15 % et parfois plus !