

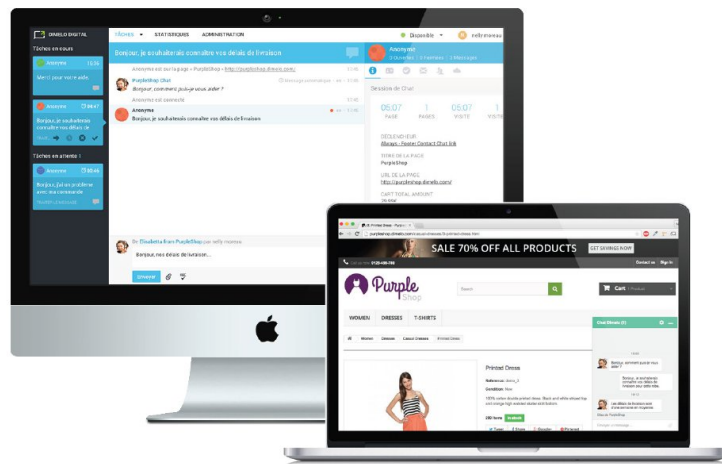


Communiqué de presse

## ***Dimelo lance « Dimelo Chat »***

***Le premier live-chat intégré à une console unique permettant de gérer tous les canaux de Relation Client digitale***

***Retour d'expérience : Monabanq***



Paris, 28 septembre 2015

**Dimelo, éditeur de logiciels de Relation Client en mode SaaS, lance « Dimelo Chat » une solution de live-chat intégrée à une console de management unique permettant de gérer l'ensemble des canaux digitaux. « Dimelo Chat » possède toutes les fonctions de paramétrage et de pilotage pour communiquer efficacement en temps réel avec ses clients.**

**Lien officiel : <http://www.dimelo.fr/dimelo-chat/>**

### **Les atouts de "Dimelo Chat"**

"Dimelo Chat" permet d'optimiser l'efficacité opérationnelle et la satisfaction client :

- 1. Intégration et paramétrage faciles** : intégration au site du client ultra-rapide et paramétrage du chat au sein de la console, en toute autonomie.
- 2. Ciblage comportemental** : en fonction de la navigation du client, choix par le client des critères d'apparition des invitations chat (pages visitées, montant du panier, temps passé sur une page, etc.).
- 3. Rapidité des réponses** : suggestion automatique de réponses, gestion de plusieurs conversations en simultané, alertes, etc.
- 4. Gestion de l'indisponibilité** : proposition d'un formulaire de contact en cas d'absence de conseillers chat.
- 5. Affichage multi-device** : fenêtre de chat responsive pour affichage optimisé sur ordinateur, tablette, smartphone.
- 6. Supervision et pilotage** : les superviseurs peuvent suivre les conversations en temps réel et ont accès à des statistiques sur les performances des équipes

*"On le sait, le chat prend de plus en plus de place dans la Relation Client digitale, il permet de répondre rapidement à ses clients et de garantir un taux de satisfaction élevé. Ce que propose Dimelo, c'est de l'intégrer pleinement à la stratégie et aux process de ses clients. Nous avons choisi de ne pas créer un énième silo supplémentaire, de ne pas isoler le chat des autres canaux. Notre solution de chat est gérée depuis une console unique regroupant tous les canaux digitaux : réseaux sociaux, messagerie mobile, communautés de clients en ligne, mails et désormais, chat ! Nos clients pilotent ainsi efficacement leur Relation Client sur tous les canaux digitaux, tout en bénéficiant de fonctionnalités avancées sur chaque canal."*

**Stéphane Lee, Président Directeur Général et cofondateur de Dimelo**

## Retour d'expérience : Monabanq

Pionnier de la banque en ligne, Monabanq, a intégré le module "**Dimelo Chat**" sur son site Internet en août 2015.

"**Dimelo Chat**" réagissant en fonction du comportement de l'internaute, Monabanq a pu paramétrer l'apparition d'une fenêtre de chat après un certain temps passé sur des pages qualitatives, afin de cibler les internautes ayant le plus besoin d'un accompagnement ou d'informations complémentaires.

Précurseur de la communication web sociale, Monabanq utilisait déjà deux autres services complémentaires : "**Dimelo Communities**" et "**Dimelo Social**" qui sont administrables depuis la même interface que "**Dimelo Chat**". Ainsi, les conseillers clientèle Monabanq gèrent aujourd'hui depuis une seule et même console : la communauté d'entraide client (<http://assistance.monabanq.com/>), les interactions clients provenant des pages Facebook et Twitter de Monabanq et les interactions par chat sur le site.

*"Nous nous engageons sur une relation personnalisée avec nos clients pour leur proposer des services performants et les satisfaire à 100%. Grâce à « Dimelo Chat », nous remplissons pleinement notre objectif stratégique : proposer à nos clients des moyens d'échanges innovants. Le fait que Dimelo propose le chat au sein d'une console regroupant tous les autres canaux digitaux a été pour nous un élément décisif dans le choix de la solution. Aujourd'hui, nous gagnons en efficacité opérationnelle, et dans le futur, nous pourrions très facilement ajouter d'autres canaux."*

**Grégory Leleu, Responsable Marketing Digital et Expérience Client de Monabanq**



**Pour en savoir plus sur "**Dimelo Chat**" :**

<http://www.dimelo.fr/dimelo-chat/>

### A propos de Dimelo

Créée en juillet 2006 par Stéphane Lee et Eric Dos Santos, Dimelo est un éditeur français de logiciels en mode SaaS. Dimelo permet de centraliser sur une interface unique l'ensemble des canaux digitaux. Présent à Paris et Munich, Dimelo simplifie la relation clients digitale, pour plus de 160 clients et grandes marques : SNCF, Bouygues Telecom, Orange, Canal+, BNP Paribas, Axa, Leroy Merlin, etc. Les solutions Dimelo permettent de réduire considérablement les coûts des services clients, tout en améliorant le taux de satisfaction et l'image de marque.

Plus d'informations : <http://www.dimelo.fr/>

### CONTACT PRESSE

Gildas Piquet-Friboulet - [gildas@buzzpress.fr](mailto:gildas@buzzpress.fr) - Tél. : +33 6 19 93 58 32