

Tidio | un outil de Chatbot dans votre Eshop (0) 0

Posted on 19 juillet 2023 by St9ph
votre avis compte
[Total: 0 Average: 0]

[Tidio](#), un outil de Chatbot dans votre eshop, en alternative (ou en complément ?) de la FAQ. C'est **une manière plus interactive** d'aiguiller et de dépanner vos visiteurs ou encore en Call To Action pour **booster vos ventes** en proposant de manière contextuelle des codes réductions

.Pour exemple, vous pouvez tester le Chatbot de la [boutique pédagogique](#)

Son rôle est de guider les visiteurs **en répondant aux questions les plus courantes**. Beaucoup ne descendent d'ailleurs pas suffisamment jusqu'au footer pour voir qu'il y'a une FAQ



Toutes les réponses contiennent des liens qui permettent à l'utilisateur de **se repositionner** au bon endroit sur le site sans perdre le fil de conversation

Plan de l'article

Tidio dans sa version freemium	.1
Tidio en complément de votre FAQ	.2
Les déclencheurs	○
Les Actions	○
Les conditions	○
Tidio pour booster vos ventes	.3
Tidio, un outil de Chatbot dans votre Eshop : conclusion	.4

Tidio dans sa version freemium

Pas de secret, comme toutes les plateformes SaaS, **Tidio est payant** dans sa version complète (Conversations réelles, IA évoluée, transfert des tickets de votre SAV ...). **Dans sa version gratuite**, vous pourrez tout de même mettre en place un Tchat d'assistance ou des CTA contextuels et définir des déclencheurs. **Il fonctionne très bien dans Prestashop** (il faut juste coller une ligne de code fournie par Tidio dans le footer de votre front office) et c'est pourquoi je l'ai retenu.

: Dans sa version gratuite, vous pourrez

Cibler les types de visiteurs (nouveaux ou réguliers, utilisant Windows ou [...] (...Mac, par zones de chalandise)
(Définir les déclencheurs (moments, actions du visiteur, landings [...] **utiliser la reconnaissance vocale** (mobinautes sur smartphone) pour réagir [...] à des mots clés prononcés
(Collecter des données (comme un numéro de téléphone pour être rappelé [...]

: Vous ne pourrez pas

transférer la conversation à un opérateur réel •
Alimenter l'IA qui peut réagir à des demandes formulées librement en • fonction de mots clés
Connecter des API pour le transfert automatique de DATA entre votre • Boutique et Tidio

Tidio en complément de votre FAQ

L'interface Tidio propose **des modèles à adapter** ou permet de **concevoir votre Chatbot en partant de zéro**

Modèles



Offrir une remise

Persuadez vos clients d'acheter, en leur offrant une petite réduction dans le panier.

Pre-Sale

Smart Popups



Remise après achat

Envoyez des coupons de prochaine commande à vos clients pour générer des ventes répétées et augmenter vos revenus.

NEW



Formulaire d'inscription

Automatisation de votre génération de prospects et collecte des coordonnées des visiteurs.

Pre-Sale

Smart Popups



Nouveautés et mises à jour

Tenez vos visiteurs au courant de vos nouvelles offres et des événements à venir.

Post-Sale

Smart Popups



Génération de prospects pour l'immobilier

Recueillez des prospects qualifiés et préparez une offre personnalisée pour vos clients.

Pre-Sale

Smart Popups



Loterie promotionnelle

Ajouter une activité amusante et augmenter l'interaction avec les clients grâce à la roue tournante et une remise de 15 %.

Pre-Sale

Smart Popups

Dans tous les cas, il faudra définir un schéma comprenant des **déclencheurs**, des **actions** et des **conditions**

Les déclencheurs

Déclencheurs Conditions Actions X

Sélectionnez la manière dont vos visiteurs seront abordés par le chatbot.

- Par l'action réalisée sur votre page

	Première visite sur le site		Le visiteur revient sur le site
	La souris quitte la fenêtre		Le visiteur fait défiler la page
	Nouvel événement		Formulaire abandonné
	Le visiteur ne vous a pas contacté depuis un certain temps		Le visiteur ouvre une page spécifique

Les déclencheurs permettent d'**observer** une action ou un état et de **proposer** une réaction

Une action peut être le fait de cliquer sur le menu d'un rayon particulier afin de rappeler les promotions en cours dans cette catégorie ou une **non action** comme un visiteur qui ne clique nulle part en lui proposant de l'orienter dans la boutique

Un Etat est lié à l'expérience qu'on a du visiteur. Si c'est sa première visite, souhaitez lui la bienvenue et si c'est un client dormant qui se réveille enfin, dites lui que vous êtes content de le retrouver et donnez lui un code promo pour le stimuler

Pour ma part, j'ai choisi de ne développer automatiquement le Tchat que pour **les nouveaux visiteurs**

Il faut faire attention au nombre de sollicitations que vous lui envoyez dès son arrivée. Entre l'opt-in des cookies, le Chatbot et un éventuel pop-up de promo, vous risquez de le faire fuir

Le second déclencheur est classique : quand **le visiteur clique sur l'icone** pour

l'activer. Cela paraît évident mais il faut penser à le proposer dans les schéma ! sinon, il ne se passera rien quand l'internaute cliquera dessus



La plupart des déclencheurs sont **paramétrables**. Pour la première visite, il n'y a rien à paramétrier. C'est Tidio qui repère **si notre cookie est déjà présent** ou non sur le *Temporary Internet file* du visiteur. Idem pour le click, il est opérationnel .chaque fois

Ci-dessous, en revanche, l'exemple du déclencheur sur **un défilement de page**, comme celle d'une marque particulière ou d'un rayon spécifique pour lesquelles vous pouvez déclencher **un bot promotionnel**. Il faudra alors définir **le degré de défilement** à partir duquel vous craignez un abandon (voir **le taux de rebond** de votre tableau de bord) et où vous allez utiliser le bot pour faire rester le visiteur en .lui proposant des bons plans

Déclencheur: Le visiteur fait défiler la page -pencil icon ? X

Seuil du pourcentage de défilement

Ajouter à une URL spécifique
Limitation du déclencheur

De même, sur le **déclencheur temporel**, vous pouvez définir **les jours et les plages horaires** durant lesquelles les bots se déclenchent. Ci-dessous, on ciblerait, par exemple, dans une boutique alimentaire, le gouter des enfants le mercredi avec : un message initial de style

Bientôt l'heure du gouter ? Savez-vous que dans le rayon viennoiseries » (lien réactif), nous proposons de nombreuses réductions le mercredi »? après-midi

Déclencheur: Certains jours à une heure pr... -pencil icon ? X

Sélectionnez les jours et les heures où le chatbot doit se déclencher :

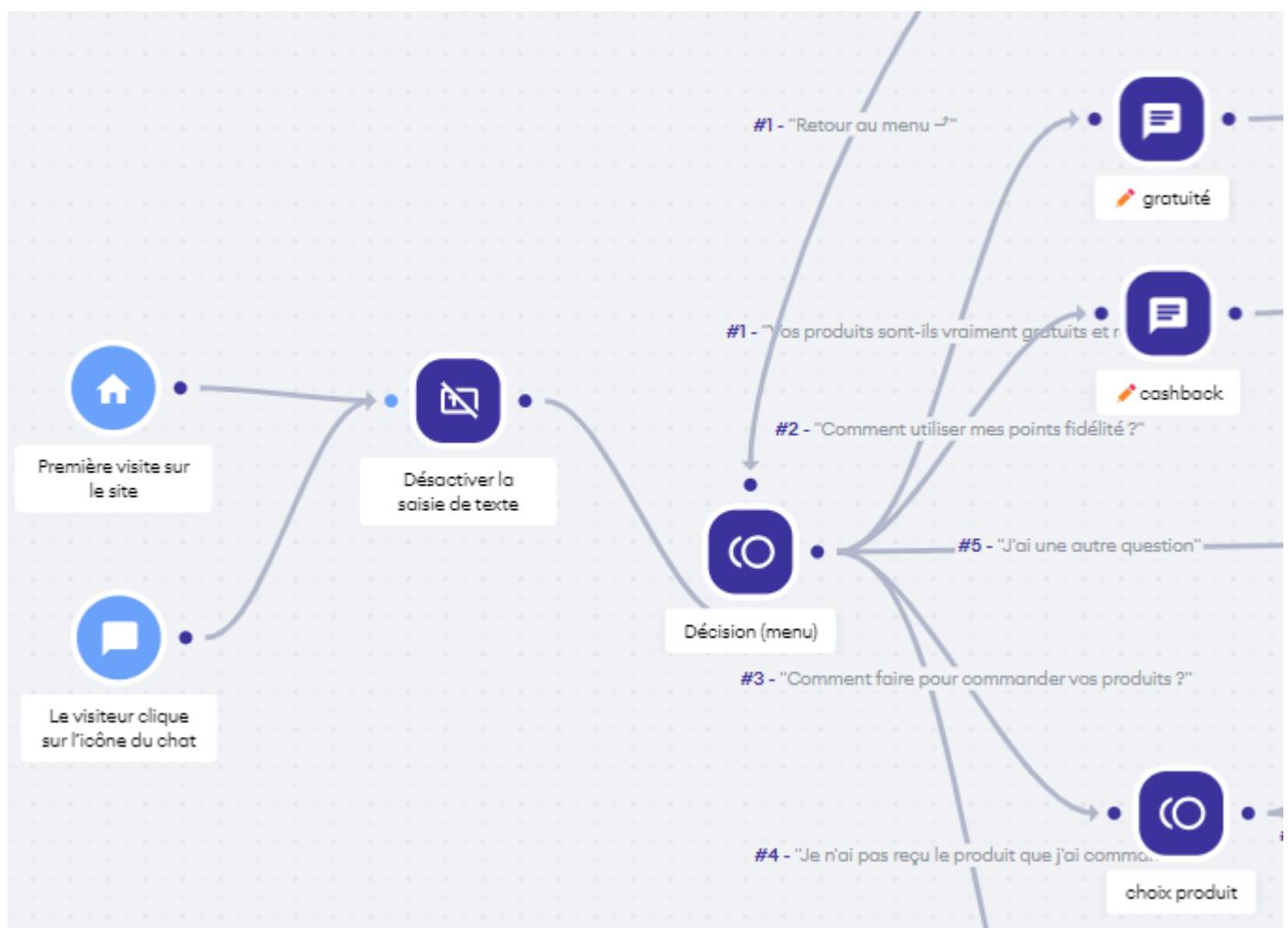
<input type="checkbox"/> Lundi	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> Mardi	<input type="radio"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Mercredi	<input type="radio"/>

15:0 17:00

Les Actions

Ces sont les contenus de votre Bot et vous pouvez vraiment vous faire plaisir. Pour : notre « FAQBot », nous utiliserons

- La décision** qui permet de choisir entre plusieurs propositions (c'est un • (aiguillage
- le message de Tchat** qui permet de donner des informations (et de fournir • (des liens de direction
- le délai** qui permet de temporiser les enchainements (et éviter d'envoyer dix • (bulles de suite à votre lecteur
- La désactivation de saisie** qui bloquera dès le départ la possibilité à • l'utilisateur de saisir une question libre (à laquelle nous ne pourrions pas .(répondre en direct dans notre version freemium



Dans l'aperçu ci-dessus, on voit qu'une **décision principale** (Menu) oriente vers des messages différents



Ci-dessus, une **décision** secondaire oriente vers des réponses différentes selon le type de produit sur lequel le visiteur s'interroge. Les messages des éléments de réponses sont temporisées pour laisser le temps de les lire correctement. Cela donne aussi l'impression d'une réponse en temps réel comme avec un vrai téléopérateur

Chaque Délai provoque à son expiration l'apparition d'une **bulle animée** avec 3 petits points animés, comme si quelqu'un était en train de rédiger. Cela renforce **l'effet d'accompagnement contextuel**

. La **vidéo ci-contre** vous donne un aperçu de l'animation

Dans cette séquence, le **nombre d'informations données** est conséquent et elles sont découpées en **un enchainement de bulles** séparées par **des temporisations**

Action: 🖊 commande ebook!   

Vous devez [vous connecter] (<https://shop.st9ph.fr/presta/fr/connexion?back=my-account>) ou [créer un compte client] (https://shop.st9ph.fr/presta/fr/connexion?create_account=1) pour voir nos ebooks. Le menu est caché aux simples visiteurs.

↪ { } 😊

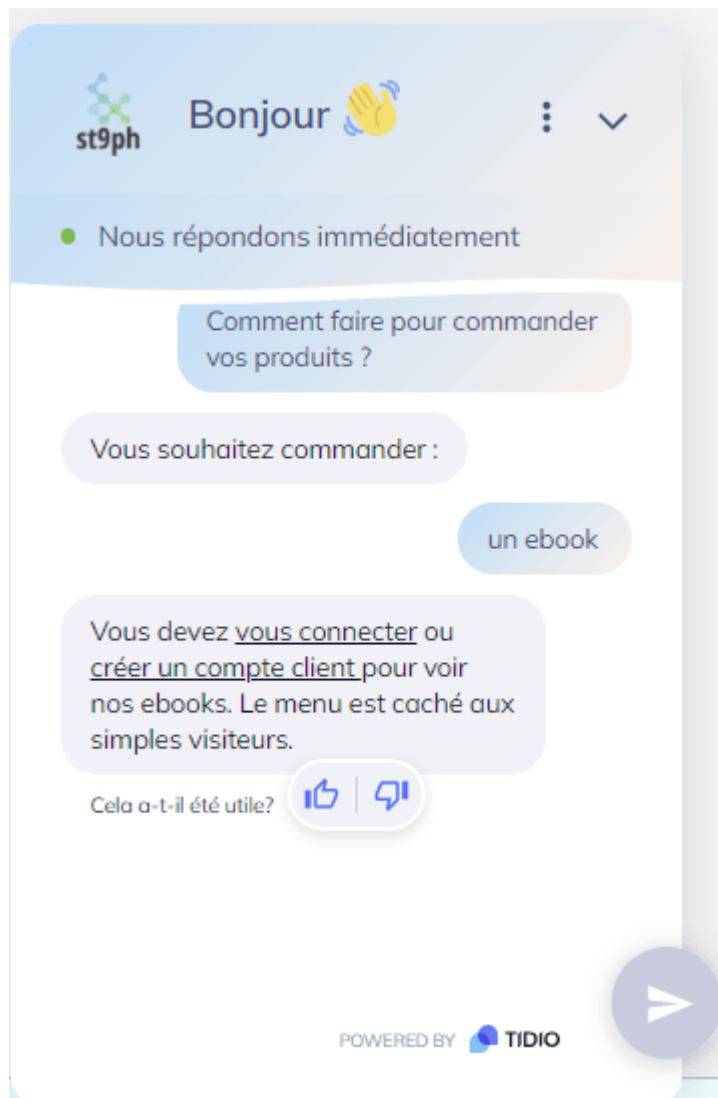


Demandez aux visiteurs leurs avis

Découvrez si ce message a été utile



Ci-dessus, le message d'action en back office (avec les liens URL cliquables pour aider le visiteur) et à droite le résultat en front



.A noter que chaque Action propose **de demander l'avis** des utilisateurs

Un bouton radio « **Analyser** » permet de connaitre vos Actions qu'on a trouvé
.(**utiles** et celles qui sont à **améliorer** (ou supprimer

: Pensez à activer l'évaluation à la fin de chaque séquence

La boutique St9ph vous enverra alors un mail contenant le lien du modèle que vous avez commandé pour que vous puissiez le télécharger.



Demandez aux visiteurs leurs avis



Découvrez si ce message a été utile

La boutique St9ph vous enverra alors un mail contenant le lien du modèle que vous avez commandé pour que vous puissiez le télécharger.

Cela a-t-il été utile?



Vous pourrez alors visualiser les statistiques de fréquentation de vos noeuds, de vos : CTA et des votes



FAQ accueil boutique St9ph

Déclencheurs: Le visiteur clique sur l'icône du chat,
Première visite sur le site.

Analyser les nœuds

Modifier des nœuds

Exécuté

Utilité

Conversations

Transfert



19/06/2023 - 19/07/2023

Message	Utilité démontrée	Cliqué	Utile	Inutile
---------	-------------------	--------	-------	---------

gratuité	16	18.75% (3)	100% (3)	0% (0)
----------	----	------------	----------	--------

autre	10	0% (0)	0% (0)	0% (0)
-------	----	--------	--------	--------

commande ebook1	11	0% (0)	0% (0)	0% (0)
-----------------	----	--------	--------	--------

commande produits 3	2	0% (0)	0% (0)	0% (0)
---------------------	---	--------	--------	--------

Résumé	84	7.14% (6)	100% (6)	0% (0)
--------	----	-----------	----------	--------

Il est aussi possible **d'accéder à toutes les conversations**, ce qui peut être très pratique en SAV pour comprendre la problématique d'un client

Exécuté

Utilité

Conversations

Transfert



19/07/2023 - 18/08/2023

Nom	E-mail	Date	
-----	--------	------	--



steph.net@ffree.fr

2023-08-18 18:19:52

[Accéder à la conversation](#)

steph.net@ffree.fr

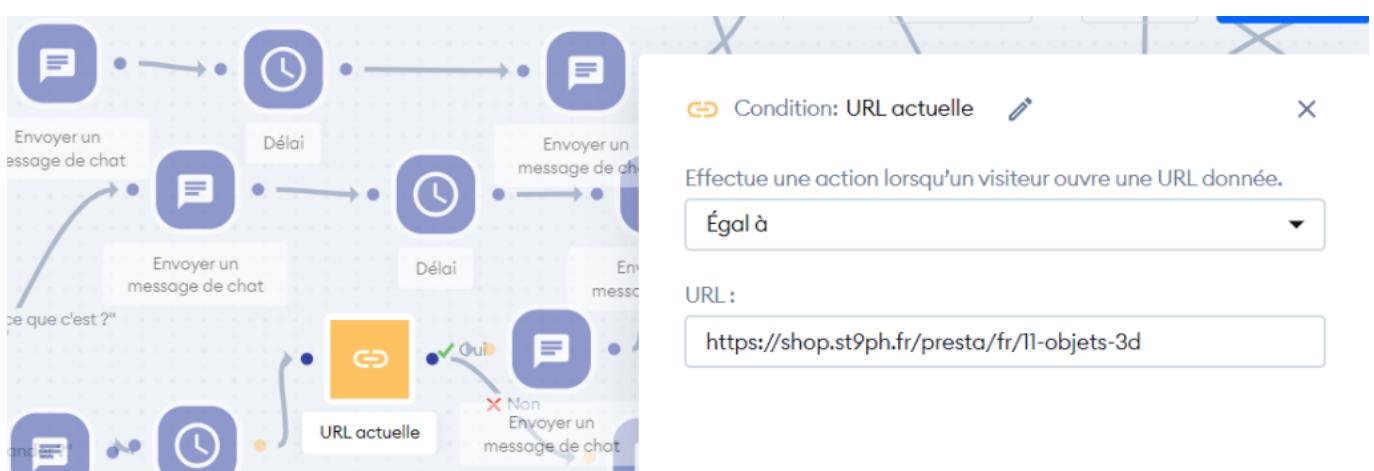
Les conditions

Les conditions permettent de faire réagir le Chatbot en fonction de **données personnelles** du visiteur (prospect / client, âge, langue, montant du panier ...), de **données matérielles** (type d'ordinateur, de navigateur, mobilité ...) ou **(... comportementales** (landing, Fréquence, abonnement

C'est un outil de personnalisation important qui peut permettre de cibler finement, donc, d'améliorer la satisfaction client



Par exemple, le Chatbot de la [boutique pédagogique](#) utilise les conditions pour : savoir si le visiteur a cliqué sur le lien proposé



La condition teste (après une temporisation « délai ») **si le visiteur a cliqué sur le lien de la bulle** lui proposant d'atteindre la rubrique « **Objets 3D** » de la boutique

Cliquez sur le Chatbot et suivez le chemin Nos produits > Nos modèles • 3D >Comment les commander

Comment les commander ?

Pour les commander, rien de plus simple : rendez-vous dans le rayon "objets 3D".

Bravo ! 

La bulle « Bravo » ne s'active que si Tidio constate que le visiteur a bien atteint cette page

C'est une forme d'encouragement et d'interaction qui lui donne **le sentiment qu'il est accompagné** dans sa démarche. Il est donc possible de **tester les réactions** ! et d'envoyer **des instructions de rattrapage** en cas d'erreur

Tidio pour booster vos ventes

Nous allons prendre l'exemple d'un **code promotionnel** proposé aux visiteurs qui .(se rendent dans **un rayon spécifique de la boutique** (ici, les objets 3D



! On suppose que tout le monde va répondre « oui » mais on ne sait jamais

Le code promotionnel est proposé **sous la forme d'un coupon à copier** qu'il

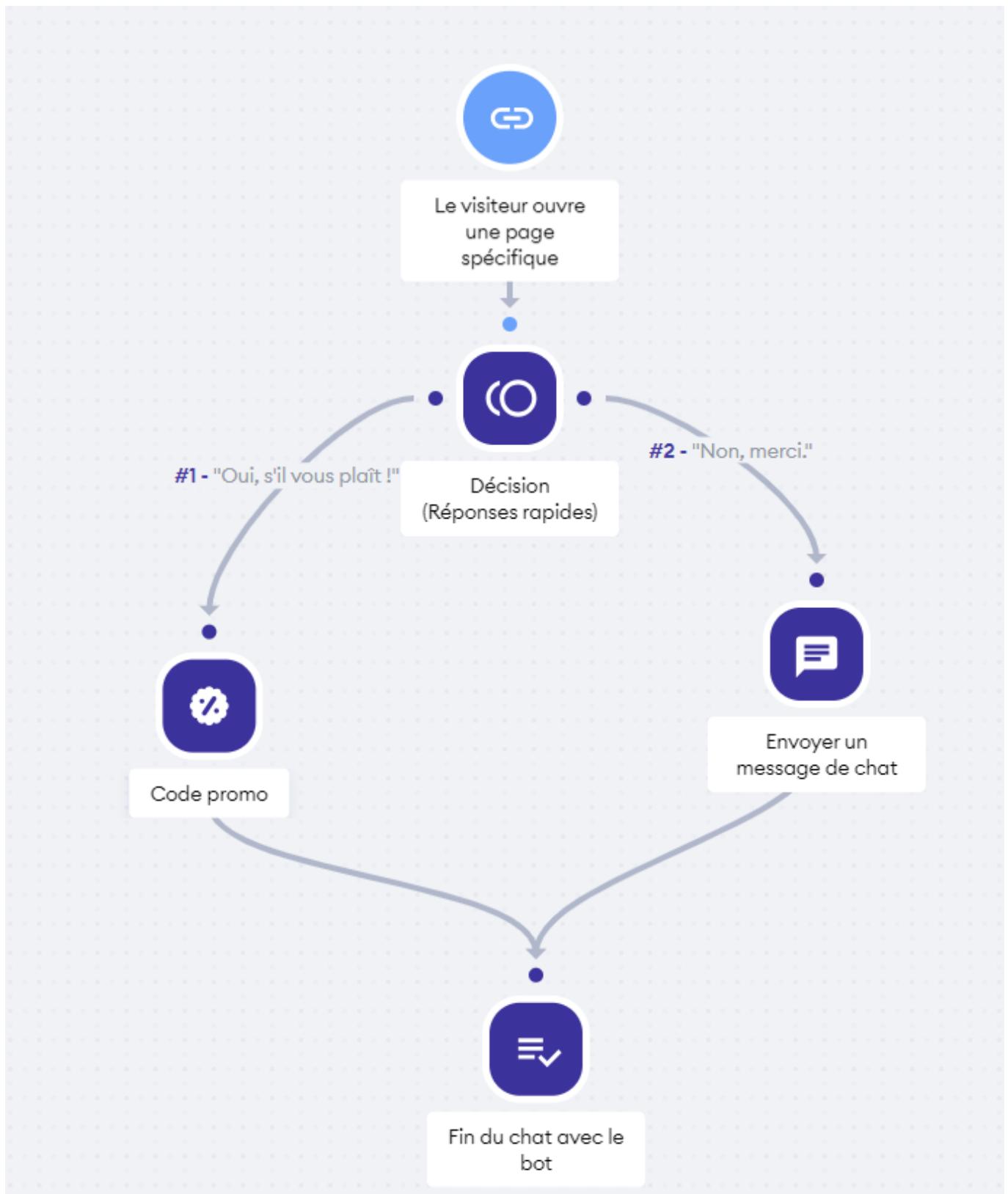
.suffira de coller dans la section « j'ai un code promo » du tunnel d'achat



En backoffice, (ci-dessus), une Action « **code promo** » est dédié à cette fonction



Le **schéma du bot** est relativement simple en réalité, un déclencheur **repère le .landing**, un choix est proposé et un code est donné à celui qui répond oui



Tidio, un outil de Chatbot dans votre Eshop : conclusion

L'intérêt du Chatbot est évident : **créer de l'interactivité** avec les visiteurs, les **orienter** vers vos promotions et bons plans mais aussi les **renseigner** et les **accompagner** sur les différentes pages où ils trouveront les informations qu'ils recherchent. vous éviterez ainsi bon nombre de tickets dans votre SAV

Les **versions payantes** débutent aux alentours de 30 € mensuels. C'est un investissement qui vaut le coup sur une boutique en ligne mais il faudra obligatoirement **coupler l'outil à votre CRC** pour créer une plus value réelle. Tidio (est très orienté sur la **collecte de données** (attention, donc, à l'Opt-In du RGPD

Comparé à [Smartsupp](#), le précédent Tchat qui équipait la boutique pédagogique, c'est un outil **plus permissif et plus facile** d'utilisation. Dans sa version gratuite, il ne propose d'ailleurs pas **un éditeur de scénarios** et il faut utiliser les modèles tels quels. En revanche, Smartsupp autorise **3 opérateurs** de Tchat et permet donc les conversations réelles

Le choix final dépendra donc de vos besoins (et de vos moyens). **Dévier des commerciaux à un tchat** peut être chronophage sans forcément que l'effet (incontestable) sur l'augmentation des ventes se traduise par **une réelle augmentation de vos marges commerciales**. Beaucoup d'enseignes proposent un Chatbot qui **filtre les problématiques** en apportant des réponses automatiques aux questions courantes et en ne proposant une conversation réelle qu'en dernier ressort. Un formulaire proposant **un rappel téléphonique** est souvent tout aussi efficace

[Afficher le pdf](#)

Dans l'épreuve E5, vous ne serez pas amené à manipuler d'outil de tchat durant l'épreuve technique ([voir toutes les manipulations à maîtriser dans la circulaire 2023 -2025](#)). Toutefois, **durant l'épreuve écrite** (comme au BTS 2023 - [voir le sujet](#)), on peut vous demander votre avis sur **la mise en place d'un tchat et / ou d'un Chatbot voire de proposer des schémas de réponses** pour tester votre GRC en service client

visites 58

...Chargement

: Dans la même catégorie



[Prestashop | Le Service Après Vente](#) **(2) 4.5**

janvier 2026 Aucun commentaire 24
SAV prestashop,, commande prestashop en backoffice, messages prédéfinis
prestashop
[Lire la suite](#)



[**Prestashop | Manipuler la boutique**](#) **(3) 4.7**

janvier 2026 Aucun commentaire 22

PrestaShop | Manipuler la boutique 2nd bloc d'évaluation de l'épreuve
...technique, les manipulations

[Lire la suite](#)



[**Prestashop | La Fiche Produit par l'exemple**](#) **(4) 4.5**

janvier 2026 Aucun commentaire 16

PrestaShop | La Fiche Produit 1er bloc d'évaluation de l'épreuve technique, la
...création ou

[Lire la suite](#)



[**Prestashop | les retours produits**](#)

(3) 4.7

décembre 2025 Un commentaire 18

Il faut savoir que les différents scénarios devront être définis dans vos CGV,
...accessibles aux

[Lire la suite](#)

PRESTASHOP 9.0

[**Prestashop | Nouveautés de la version 9**](#)

(0) 0

novembre 2025 Aucun commentaire 19

Une nouvelle version du CMS pose quelques améliorations au Backoffice et un
...nouveau thème en

[Lire la suite](#)



[Prestashop | référencement SEO de vos produits](#) **(0) 0**

novembre 2025 Aucun commentaire 14

Essentiel pour assurer votre visibilité sur les SERP Google, le référencement SEO de ...,vos produits

[Lire la suite](#)

votre avis compte
[Total: 0 Average: 0]