

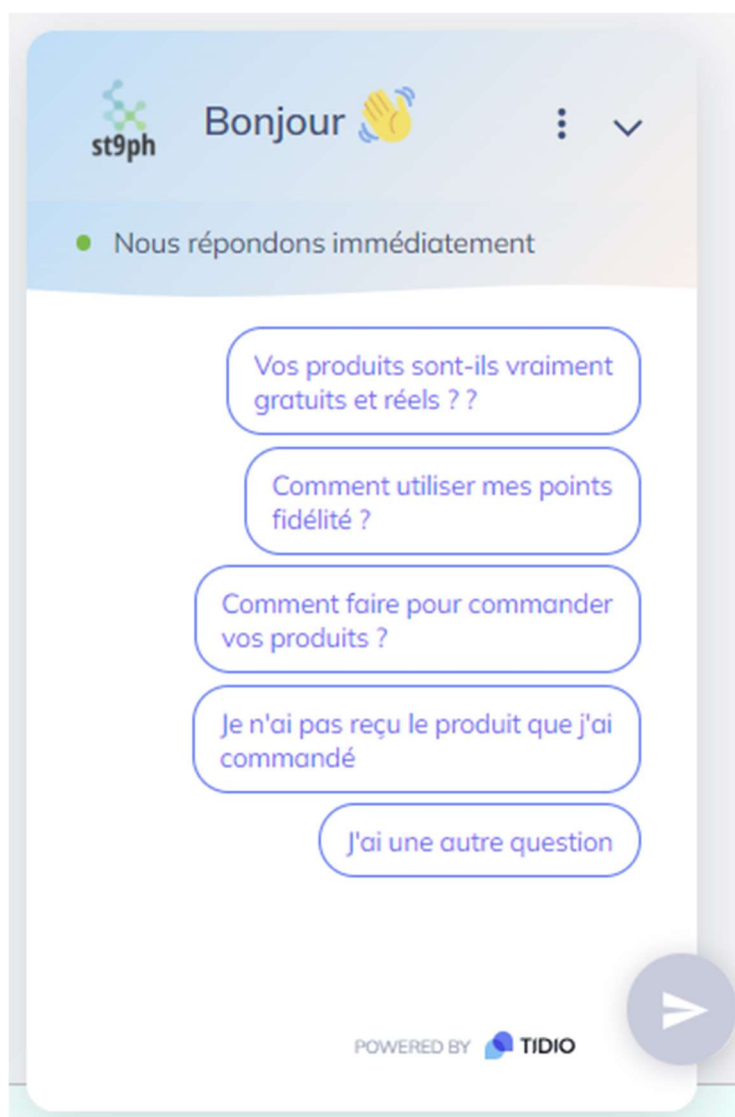
Tidio, un outil de Chatbot dans votre Eshop

juillet 19, 2023 par contact@st9ph.fr

[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.

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. Post-Sale Smart Popups	 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 ×

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'icône** pour l'activer. Cela parait 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 paramétrer. 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 ✎ ? ✕

Seuil du pourcentage de défilement

50% ▼



Ajouter à une URL spécifique

Limitation du déclencheur

envoyer une seule fois pour un visiteur unique ▼

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...   

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

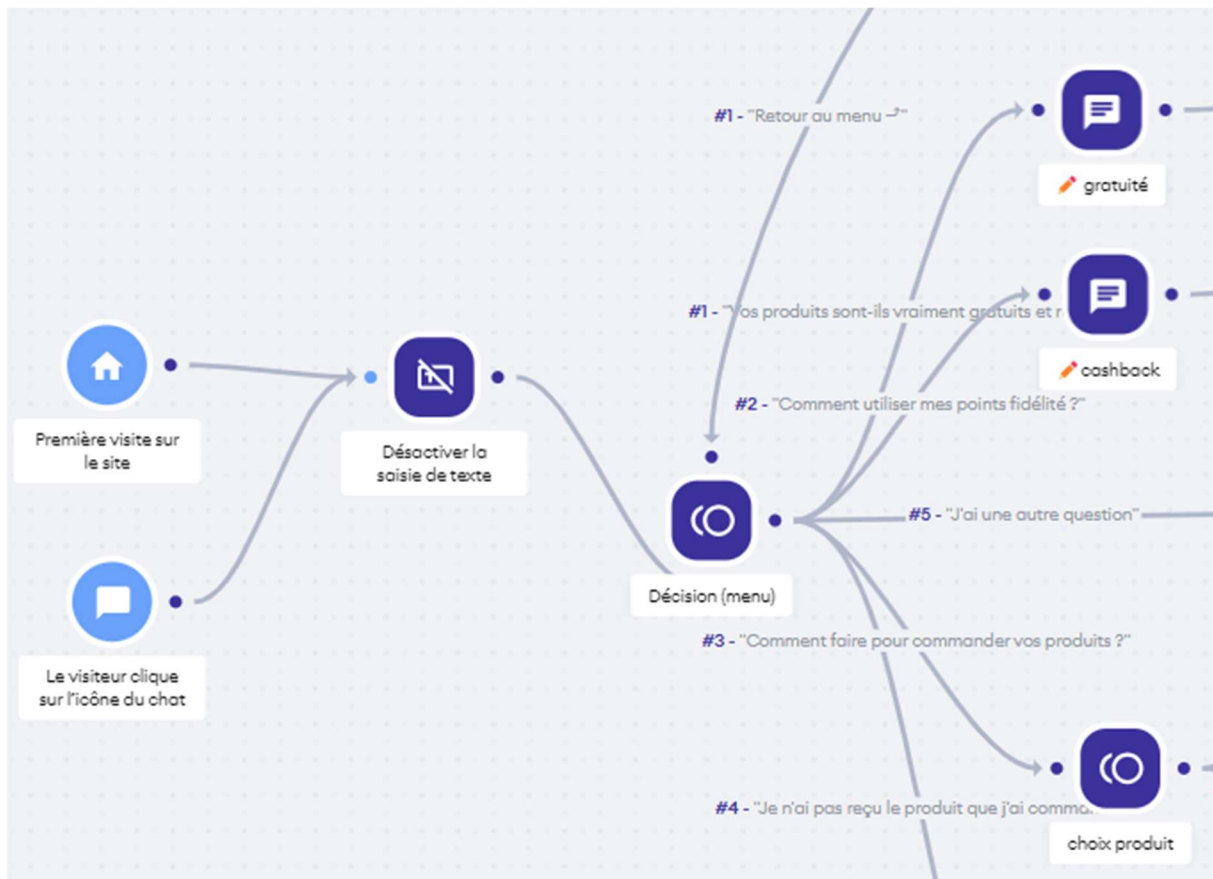
- Lundi 
- Mardi 
- Mercredi 



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 temporisés 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**.

Action:  commande ebookl  

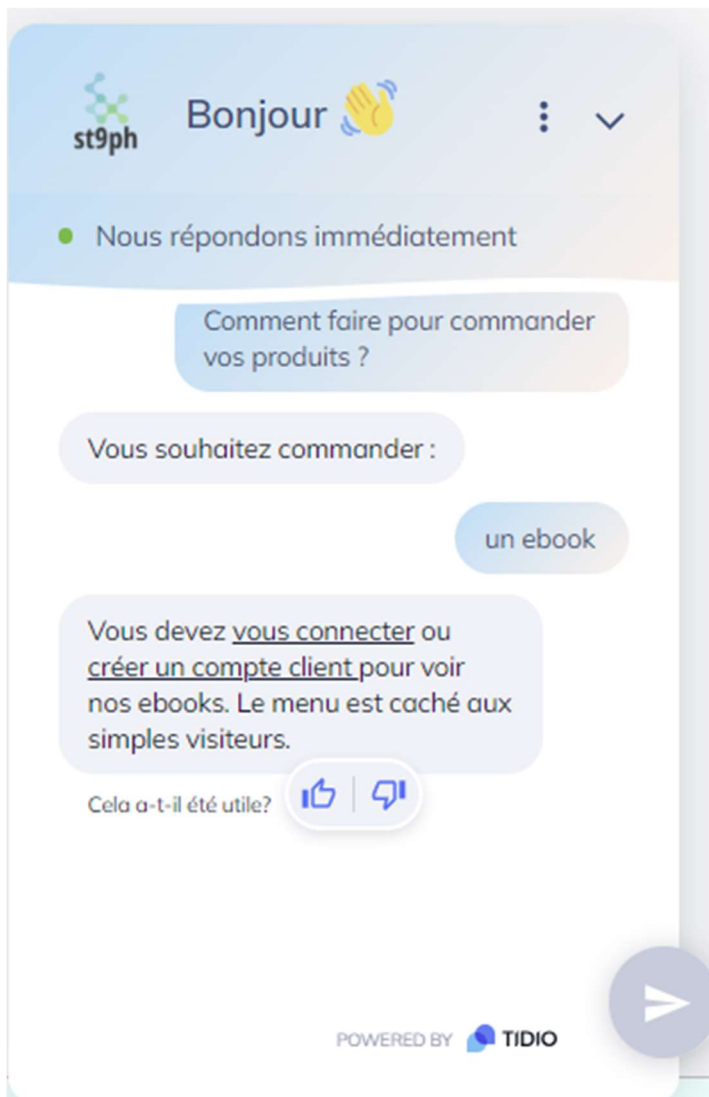
Vous devez [vous connecter]
(<https://shop.st9ph.fr/presta/fr/connexion?back=my-account>)
ou [créer un compte client]
(https://shop.st9ph.fr/presta/fr/connexion?create_account=1)pour voir nos
ebooks. Le menu est caché aux
simples visiteurs.



 **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 connaître vos Actions qu'on a trouvé utiles et celles qui sont à améliorer (ou supprimer).



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)

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.

 Basé sur la propriété du contact	 Navigateur
 Système d'exploitation	 Mobile
 Visiteur récurrent	 Jour
 URL actuelle	 Langue
 Abonné à la liste de diffusion	 Statut du chat

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.

🔗 Action: Code promo ✎ ? ✕

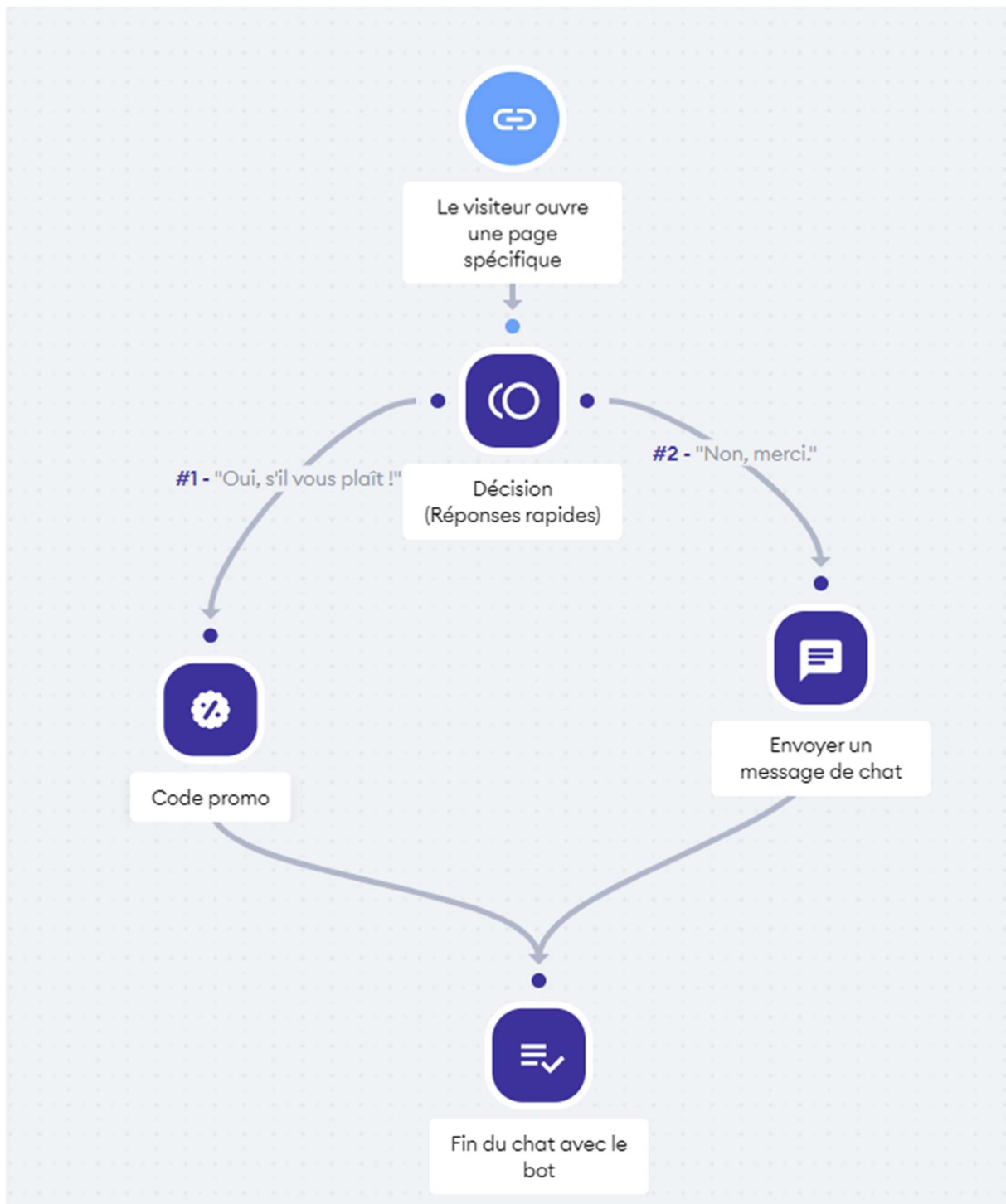
Vous permet d'envoyer des codes promo à vos visiteurs.



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). **Dédier 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.