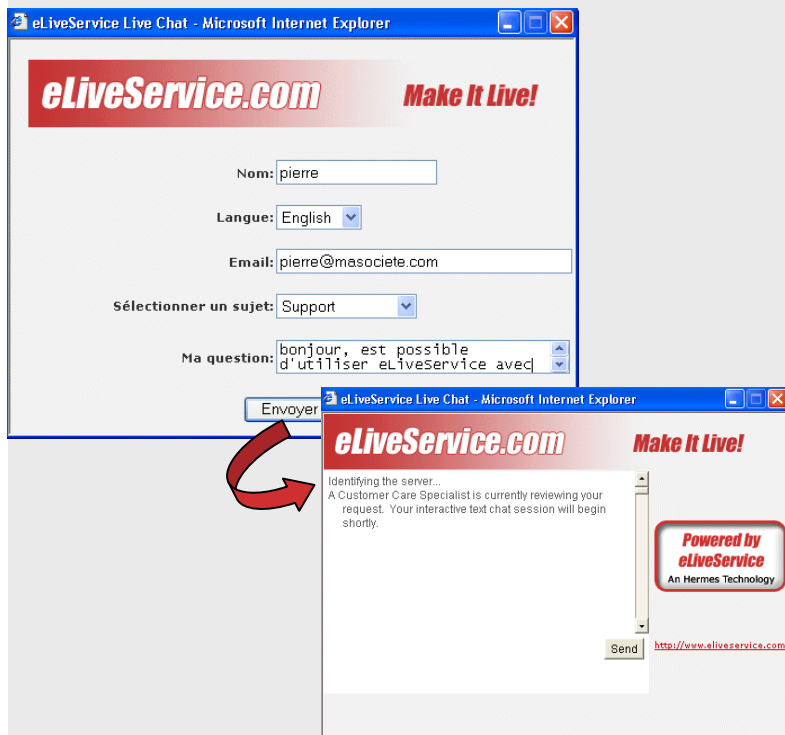


## Offrez un service client temps réel directement sur votre site web.



### Quelques chiffres clés

**35 % des consommateurs en ligne affirment qu'ils effectueraient plus d'achats s'ils avaient la possibilité de contacter un télévendeur directement depuis un site web.** (Interactive NFO Dated)

**67 % des e-shoppers ne vont pas au bout de leur commande en ligne du fait d'un manque d'informations.** (Forrester Research)

**Les plate-formes téléphoniques représentent une dépense significative pour les sociétés, et 85% des entreprises ne sont pas satisfaites du retour sur investissement. On estime à 1,6 Md\$ la somme des ventes en ligne interrompues du fait d'un manque d'accessibilité directe au service client.** (Evaluation of Datamonitor)

### Qu'est-ce qu'eLiveService?

**Numéro 1 des plate-formes de chat professionnelles**, eLiveservice permet aux visiteurs de votre site web de dialoguer en temps réel avec vos commerciaux ou votre personnel de support, chaque fois qu'ils ont besoin d'information ou d'assistance.

Il leur suffit de cliquer sur un bouton eLiveService placé sur votre site web pour contacter vos opérateurs et obtenir immédiatement des réponses à leurs questions !

eLiveService est une plate-forme hébergée: elle ne nécessite donc aucune installation particulière de matériel ou logiciel server.

Tout se configure sur le site web d'eLiveService et ne demande aucune compétence technique particulière: l'aspect de votre bouton "eLiveService", les fenêtres de dialogue utilisées par vos visiteurs (images, logo), créer des comptes pour vos opérateurs, leur accorder certains droits ...

### Pourquoi une assistance en ligne sur votre site web?

Dans un contexte web, où la concurrence est accessible d'un simple clic de souris, eLiveService apporte une nouvelle dimension à votre site web qui s'avère un avantage concurrentiel de taille en termes de qualité de service en ligne: l'interactivité humaine entre vous et vos visiteurs. A la manière d'un vendeur dans un magasin à qui l'on peut s'adresser à tout moment, la présence humaine de vos téléopérateurs en ligne vous permet de:

- Assister et guider les clients en ligne à chaque étape déterminante de leur visite pour les inciter à l'achat
- Conclure les ventes plus rapidement
- Réduire le nombre de paniers abandonnés sur votre site
- Améliorer la satisfaction du client et le fidéliser
- Offrir une meilleure qualité de service et maintenir un avantage concurrentiel significatif
- Mieux connaître les attentes de vos visiteurs
- Libérer une ligne téléphonique en offrant un canal de discussion supplémentaire et non-intrusif.

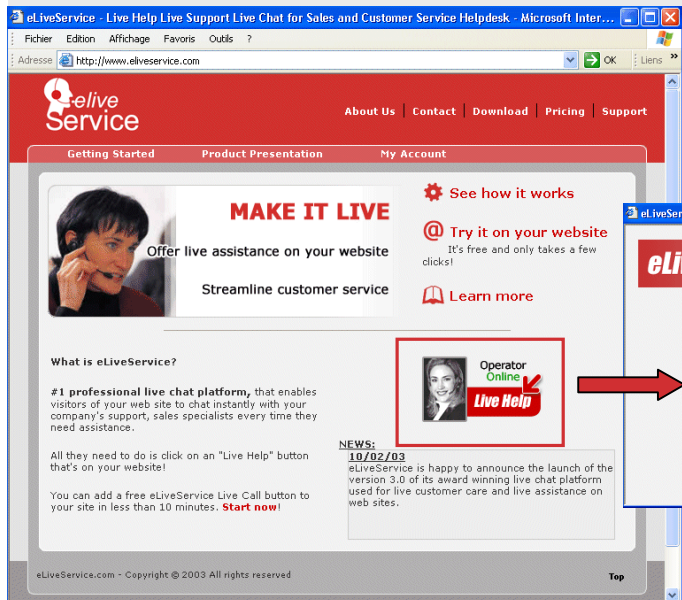
### Une assistance en temps réel qui répond à vos besoins

Qu'il s'agisse de votre site web ou de votre intranet, eLiveService s'adapte à diverses applications telles que:

- Assistance avant-vente
- Support technique
- Assistance administrative
- Conseil en ligne (juridique, assurance...)
- Formation en ligne et e-learning

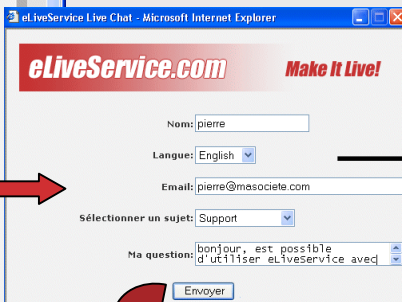


## Comment ça marche?



### La simplicité pour vos visiteurs!

Chaque fois qu'ils ont besoin d'aide, il suffit à vos visiteurs de cliquer sur un bouton placé sur votre site pour appeler un opérateur de votre société. Ils posent leurs questions directement depuis votre site sans devoir prendre leur téléphone ou rédiger un e-mail!



**Personnaliser vos fenêtres de dialogue avec des logos, bannières ou toute autre image de votre choix!**

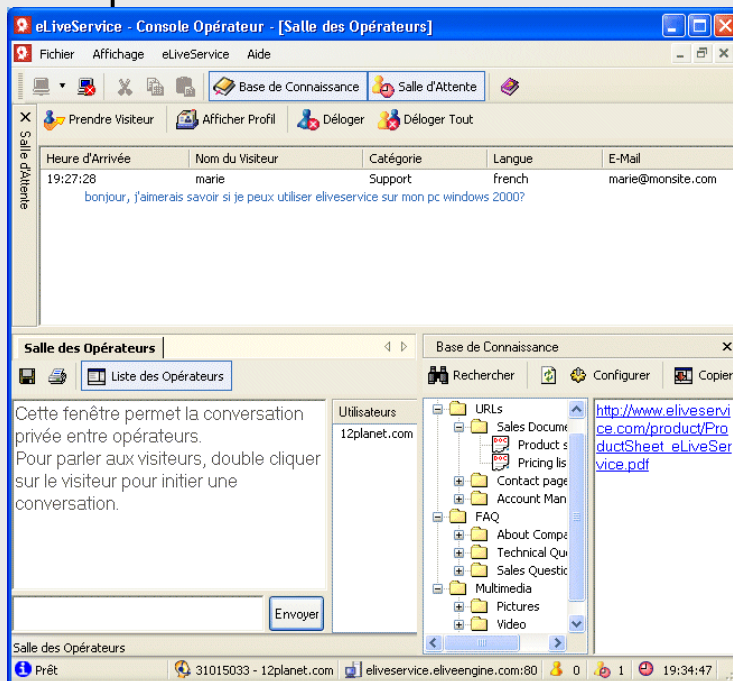


**Vos visiteurs dialoguent en temps réel avec vos téléopérateurs en ligne!**

### Facile à adopter par vos opérateurs!

eLiveService fournit à vos opérateurs une interface d'application riche en fonctionnalités. Ergonomique et facile d'utilisation, elle permet à vos opérateurs de traiter facilement et rapidement toutes les questions des visiteurs pour un service clients plus efficace.

- Visualiser le parcours des visiteurs sur votre site
- Accéder à une base de connaissance
- Transférer un visiteur à un autre opérateur
- Parler avec d'autres opérateurs dans une salle dédiée
- Configurer votre environnement de travail pour un meilleur confort d'utilisation
- Sauvegarder et envoyer par email le transcript d'une conversation
- Déconnecter des visiteurs indésirables
- Être alerté dès qu'un visiteur a rejoint la salle d'attente ou qu'un opérateur a envoyé un message
- Gérer plusieurs visiteurs simultanément
- Envoyer des pages web à vos visiteurs



## Grâce à une plate-forme hébergée, eLiveService s'occupe de tout !

**Vous pouvez commencer à l'utiliser en quelques minutes!**

eLiveService est très rapide à mettre en place.  
Tout ce que vous avez à faire est d'aller sur le site [www.eliveservice.com](http://www.eliveservice.com) et cliquer sur **Créer Mon compte**.  
Comme le montre les 3 écrans ci-contre, il suffit de 3 étapes pour tester le système en grandeur nature et commencer parler à vos visiteurs en temps réel.

**Aucun matériel ni logiciel serveur à installer.**

eLiveService ne requiert aucun matériel ou logiciel serveur supplémentaire à installer ou à maintenir sur vos machines.  
eLiveService s'occupe de tout et fournit à ses clients un service fiable 24/24, 7/7.

**Une gestion facile de votre compte**

La console d'administration de votre compte eLiveService est accessible depuis le site. Il vous suffit de cliquer sur **Mon Compte** muni de votre identifiant et de votre mot de passe pour:

- Créer des comptes pour vos opérateurs
- Configurer l'interface de vos visiteurs
- Générer du code pour votre bouton eLiveService.
- Mettre à jour votre abonnement

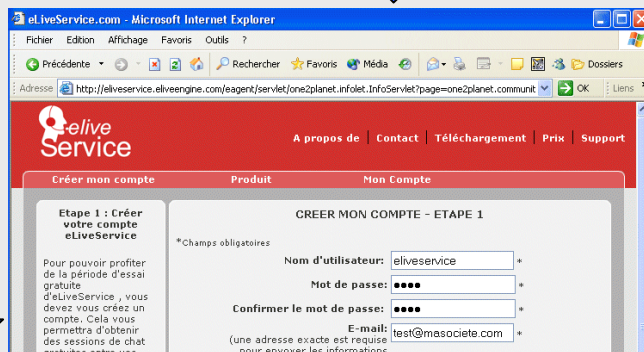
**Un service peu coûteux qui s'adapte à votre budget.**

La formule de base est gratuite!

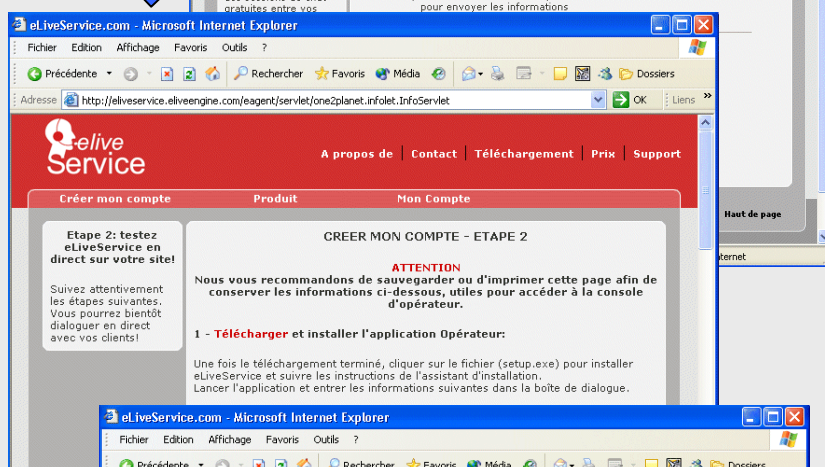
Vous pouvez ensuite décider à tout moment de rajouter des opérateurs pour un mois, un trimestre ou un an, et satisfaire des besoins saisonniers accrus.

eLiveService garantit des prix bas tout en offrant qualité et fiabilité du service.

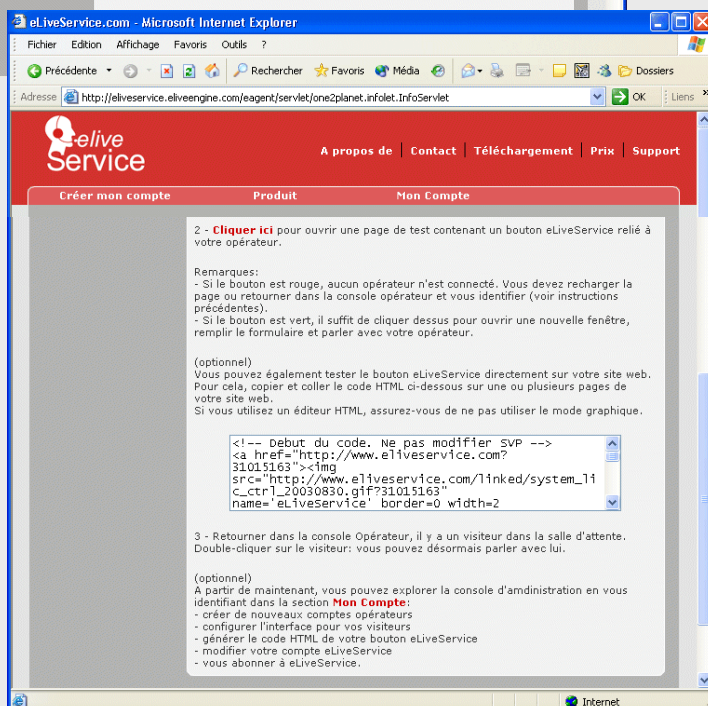
**1: Créez un compte**



**2: Téléchargez la Console d'Opérateur**



**3: Générez le code du bouton interactif à placer sur votre site**



## eLiveService propose également une solution complète à installer chez vous

**eLiveService fournit également une application serveur, basée sur la technologie eLiveEngine™ que vous pouvez installer directement au sein de votre entreprise. Cette solution vous assure le contrôle intégral de votre système tout en répondant à vos contraintes de sécurité et d'intégration.**

### Multi-plateforme

La plate-forme serveur eLiveEngine s'installe sur toutes les plate-formes: Windows, Sun Solaris, Linux.

### Sécurité

eLiveEngine répond à la demande de diverses industries, notamment dans les secteurs de services financiers, e-banking et e-trading, pour lesquels la sécurité est un point essentiel.

Les clients d'eLiveService bénéficient désormais des fonctions suivantes:

Archivage des messages  
Support SSL

### Compatibilité proxy /firewall

Pour les entreprises dont le serveur est situé à l'extérieur du réseau, le module d'httptunneling d'eLiveService permet aux visiteurs de se connecter malgré la présence d'un proxy ou firewall, tandis que l'entreprise continue de maintenir le contrôle des échanges d'informations.

### Performance et capacité de montée en charge

Basée sur une architecture multi-threads tirant profit de machines multi-processeurs, eLiveService est capable de supporter une grande montée en charge.

### Intégration à votre système informatique interne

eLiveService a été conçue pour s'adapter aux systèmes informatiques des entreprises. Par exemple, vous utilisez déjà une base de données ou un annuaire pour votre serveur de mail, vous pouvez le réutiliser en le connectant à votre serveur eLiveService. eLiveService fournit déjà une base de données intégrée que vous pouvez remplacer par une base de données Oracle, MySQL ou SQL Server.

### Evolutivité & Connectivité

Notre équipe de développement a voulu s'assurer qu'il soit toujours possible d'étendre demain la puissance de l'application qu'elle développe aujourd'hui. eLiveEngine garantit ainsi évolutivité et connectivité en fournissant aux développeurs expérimentés des modules optionnels permettant:

- connectivité SMS
- Communication par la voix
- Module personnalisable répondant à des besoins spécifiques tels que l'utilisation de bases de données ou annuaires existants, intégration, alertes, traduction en temps réel.

Pour tous vos besoins spécifiques, veuillez nous contacter.

### Administration centralisée

L'interface web de la console d'administration permet à votre administrateur de gérer aisément le serveur à distance.

Depuis cette console, l'administrateur peut créer et gérer des comptes et groupes de comptes d'opérateurs, configurer l'apparence de l'interface visiteur ou encore générer du code pour le bouton à placer sur votre site web.

### Une interface flexible côté visiteur

Développée en java, l'interface de vos visiteurs est accessible directement depuis la page de votre site web qui s'affiche dans leur navigateur.

Vos visiteurs n'ont rien à installer sur leur machine pour communiquer avec vos opérateurs: chacun peut initier une session de chat simplement en cliquant sur un bouton "eLiveService" que vous aurez placé sur votre site.

### Confort d'utilisation accru pour vos opérateurs

La console Opérateur fournit à vos employés et visiteurs une interface intuitive et riche en fonctionnalités, et support multilingue.

### Personnalisation & branding

eLiveEngine permet de personnaliser l'interface des visiteurs conformément à la charte graphique de l'entreprise.

Développeurs et webmasters pourront ainsi modifier l'aspect des applets et ajouter leurs propres logo, bannière ou autre graphique de leur choix.

### Internationalisation

eLiveEngine permet aux entreprises de communiquer avec leurs visiteurs quelque soit la langue utilisée.

Lorsqu'ils se loguent pour initier une session de chat, les visiteurs peuvent choisir une langue. Cette information s'affichera sur la console opérateur et permettra aux opérateurs parlant une ou plusieurs langues étrangères de repérer rapidement ces visiteurs de langue étrangère.

Par ailleurs, il est également possible d'intégrer directement un service de traduction grâce à un kit de développement optionnel. Les opérateurs recevront ainsi tous les messages émis en langue étrangère, automatiquement traduits.



## eLiveService : des solutions pour tous

### Les secteurs d'activité:

e-banking	ISP
e-learning	administrations
vente en ligne	recrutement
Opérateurs télécoms	agences de voyages

### Quelques références clients:

Selftrade	Toyota
UCLA	US Army
Sony Music	AT&T
France Telecom	Accenture
Cable and Wireless	Selftrade
Alcatel	IBM

Copyright 2003 eLiveService. Tous droits réservés. eLiveService est un service de Hermes Technologies, 40 bis rue du Fbg Poissonnière, 75010 Paris, France. Pour toute information, visitez notre site web : [www.eliveservice.com](http://www.eliveservice.com), contactez directement un opérateur eLiveService , Ou envoyez un e-mail à : [sales@eliveservice.com](mailto:sales@eliveservice.com),

