



AT INTERNET

Digital Intelligence Solutions



TOTAL

OPTIMISATION DU PROCESS DE COMMANDES EN LIGNE

CASE STUDY



AT INTERNET

TOTAL

Total Implémente et optimise plus efficacement son process de commandes en ligne, grâce aux données digital analytics.

Client
Total



Industries
Energies

Vendeur
AT Internet

Chiffres d'affaires 2006
153.8 milliards d'euros

Solutions
• Analyzer III

projet
Optimisation d'un process de
commandes de fioul en ligne

Problématique

- Faciliter/automatiser le contact entre le revendeur de fioul et l'internaute
- Augmenter les commandes de fioul en ligne

«AT Internet fournit aux managers de Total France des informations clés pour améliorer notre offre.»

*Cédric Vigneau - Responsable E-Business -
TOTAL FRANCE*

CHALLENGES

- Améliorer le service en ligne de commande de fioul sur le site Total.fr
- Favoriser la cohérence des différentes étapes de commande en palliant à un phénomène de rupture media dans le process
- Augmenter significativement le taux de transformation sur les commandes de fioul
- Garantir une information fiable aux internautes

«Nos internautes ont besoin d'une réponse fiable et immédiate»

ACTIONS

L'équipe e-Business de Total est dotée de la solution Analyzer depuis 3 ans. Les premiers rapports d'analyse ont tout d'abord permis de constater un fort potentiel de commandes de carburant sur le site. Analyzer s'est ensuite révélé indispensable pour réaliser une analyse poussée de la navigation des internautes. Cette dernière a mis en avant les limites du système de commande (pour plus d'informations, reportez-vous au cas d'application ci-après)

«Notre service d'analyse doit répondre aux exigences les plus élevées»

BENEFICES & RESULTATS

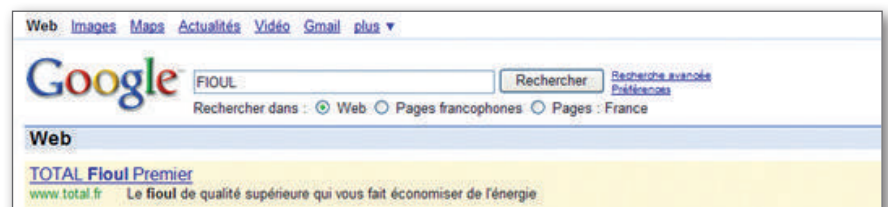
- Optimisation du process de commande par mise en place d'un procédé «clic to call»
- Taux de transformation multiplié par 2 pour les commandes de fioul en ligne
- Amélioration sensible du service en ligne, et satisfaction client garantie
- Succès stratégique important pour Total, qui positionne désormais le e-Business dans une démarche marketing globale

«succès stratégique, une amélioration de la qualité de services pour les clients»

CAS D'APPLICATION: OPTIMISER UN PROCESS DE COMMANDE EN LIGNE

CAMPAGNE « SEARCH »

Suite à une campagne de «Search» lancée sur Google, Total a constaté que 60% des internautes ayant cliqué sur le lien sponsorisé avaient effectué une recherche de carburant sur son site.



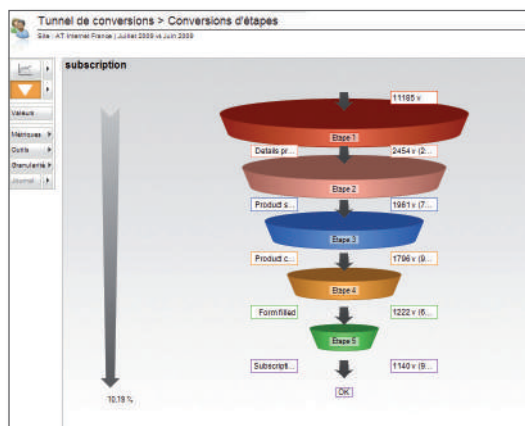
RÉVÉLATION DU POTENTIEL

Dans le même temps, les analyses de transformation sur Analyser indiquaient que 40% de ces consultations donnaient lieu à une commande de fioul. Total a rapidement pris conscience de l'importance d'optimiser ce process.



RÉVÉLATION DU POTENTIEL

Dans le même temps, les analyses de transformation sur Analyzer indiquaient que 40% de ces consultations donnaient lieu à une commande de fioul. Total a rapidement pris conscience de l'importance d'optimiser ce process.



RÉVÉLATION DU POTENTIEL

L'étude a abouti à la mise en place du « click-to-call » direct sur les revendeurs. Le taux de transformations a été multiplié par 2.

Le formulaire, intitulé « COMMANDE DE FIOUL », est présenté sur un fond rouge avec le logo TOTAL. Il contient les champs suivants :

- Civilité* (menu déroulant)
- Prénom* (champ de saisie)
- Nom* (champ de saisie)
- Code client (champ de saisie)
- Adresse* (champ de saisie)
- Code Postal* (champ de saisie)
- Ville* (champ de saisie)
- Email* (champ de saisie)
- Téléphone* (champ de saisie) avec un menu déroulant « Personnel »

Des options de consentement sont également présentes : « Je suis client » (radio) et « Je ne suis pas encore client » (radio sélectionnée). Des messages d'information indiquent que la commande n'est pas engageante et que les champs marqués d'une * sont obligatoires.

BÉNÉFICES MÉTIERS

Direction marketing Produits :

Direction achats / ventes :

Responsable des systèmes d'information :

Responsable Partenariats revendeur :

« Mesurer l'impact de la gamme produits »

« Anticiper les approvisionnements »

« Anticiper les montées en charge du site »

« Valoriser les partenaires »



AT INTERNET

Digital Intelligence Solutions

À propos d'AT Internet

AT Internet est un acteur majeur du Digital Analytics. Ses solutions et services décisionnels délivrent aux entreprises une analyse intégrale de leur performance et de leur présence sur l'ensemble des plateformes digitales : web, mobile et médias sociaux. La puissance des technologies AT Internet et la qualité de sa relation client sont aujourd'hui mondialement reconnus. AT Internet compte plus de 3800 clients à travers le monde dans tous les secteurs d'activité. Avec plus de 200 collaborateurs, elle est présente dans 32 pays via ses clients, filiales et partenaires.

À propos de TOTAL

Total est la 4e compagnie pétrolière et gazière internationale ainsi que le n°2 mondial du solaire avec SunPower. Présent dans plus de 130 pays, il compte plus de 100 000 collaborateurs engagés pour une énergie meilleure.

DÉCOUVREZ LE VÉRITABLE POTENTIEL DE VOS DONNÉES

[Demandez une démo sur www.atinternet.com](http://www.atinternet.com)



suivez-nous sur
TWITTER



suivez-nous sur
LINKEDIN



suivez-nous sur
YOUTUBE



suivez-nous sur
DA BLOG



suivez-nous sur
SLIDESHARE