



auto-completion – Saisie des données en temps réel

Tous les jours ou presque, de nouvelles boutiques en ligne voient le jour aux quatre coins du Web. La publicité destinée aux consommateurs est donc caractérisée par une concurrence intense – quelques clics suffisent pour consulter ce qui se fait ailleurs. Pour réussir dans l'e-commerce, il est impératif de proposer à ses clients un processus de commande aussi simple que possible. Ce constat s'applique avant tout à la dernière étape de la vente : le paiement. C'est effectivement à ce moment-là que les visiteurs qui consultent votre site deviennent en fin de compte vos clients. Lorsqu'ils sont confus et hermétiques, les formulaires d'adresse effraient les clients, qui interrompent alors leurs commandes.

Afin de permettre à vos clients de s'inscrire plus rapidement, plus facilement et plus agréablement sur votre boutique en ligne, Uniserv met à votre disposition un système d'aide particulièrement performant : auto-completion. Dès qu'un client saisit un caractère pour renseigner ou modifier une adresse, auto-completion ouvre un menu déroulant qui contient des suggestions en fonction de la saisie réalisée

jusqu'à présent. D'un seul clic ou à l'aide du clavier, le client peut alors sélectionner l'entrée qui complète sa saisie. Plus le nombre de caractères saisis est élevé, plus la recherche sera affinée. Votre avantage : le processus de commande ainsi accéléré limite le taux de rebond et garantit la croissance de vos ventes. Les suggestions proposées lors de la saisie permettent d'éviter les éventuelles fautes de frappe de l'utilisateur. Vous économisez ainsi le temps et l'argent que vous devriez sinon consacrer à la correction et à l'assistance.

Soulignons à ce stade qu'auto-completion ne profitera pas uniquement à vos clients, mais également à vos collaborateurs. Lorsqu'auto-completion est intégré à vos applications d'entreprise, il vous est possible de saisir en toute simplicité et en quelques secondes seulement les adresses de vos clients, fournisseurs et autres partenaires commerciaux. Que ce soit pour les responsables des applications du centre d'appel ou des systèmes de gestion de la relation client (CRM) : le volume de temps et le risque d'erreurs lors de la saisie sont considérablement restreints

PRESTATIONS

auto-completion d'Uniserv offre la possibilité d'effectuer des recherches dans une base de données de référence exhaustive à partir de fragments personnalisés de codes postaux, noms de villes, noms de communes ou noms de rues et d'obtenir des correspondances en fonction des fragments saisis. La recherche porte à la fois sur les fragments tels qu'ils ont été saisis, mais également sur une forme orthographique erronée. Une interface de programmation (API) vous permet d'intégrer facilement auto-completion à différentes applications clients.

auto-completion vous offre des possibilités d'applications extrêmement variées :

un seul champ de saisie peut être utilisé pour entrer du texte, à l'identique d'un moteur de recherche. Dans ce cas, l'outil lance une recherche sur chaque élément de la saisie dans tous les domaines (code postal, lieu, commune, rue). Avantage de ce type d'utilisation : l'utilisateur n'a pas à se préoccuper de la structure de l'adresse et de l'attribution d'un masque de saisie aux différents champs.

La saisie peut se faire à l'aide de plusieurs champs (rue, code postal, lieu, commune). Le contenu des champs est alors recherché sur une base sémantique correcte, par ex. le contenu du champ « Code postal » est recherché uniquement parmi les codes postaux. De cette manière, le nombre d'adresses trouvées peut être limité plus rapidement à un nombre raisonnable. Ce type d'utilisation est particulièrement recommandé en cas d'intégration dans des formulaires de saisie déjà existants. L'utilisateur est libre de choisir l'ordre dans lequel il souhaite renseigner les données.

Ces deux formes de saisie peuvent par ailleurs être combinées. Dans ce cas, il est possible d'avoir des formulaires contenant des champs prédéfinis et des champs plus génériques utilisés comme lignes d'adresse. Ainsi, l'utilisateur peut, par exemple, saisir le code postal et le lieu dans des champs spécifiques et la rue et la commune dans des lignes de saisie non spécifiques.



AVANTAGES

- Taux de conversion accru dans les boutiques en ligne grâce à un processus de commande accéléré et convivial
- Fautes de frappe limitées : adresse sélectionnée et complétée automatiquement
- Satisfaction renforcée des clients et baisse des coûts d'assistance grâce à des données de qualité
- Gain de temps considérable et satisfaction renforcée des collaborateurs grâce à des processus simplifiés pour la saisie des données

UNISERV France

12 Rue d'Astorg, 75008 Paris, France, T: +33 1 44 90 90 60, F: +33 1 44 90 90 63

E: contact-france@uniserv.com, www.uniserv.com © Uniserv GmbH, Pforzheim, All rights reserved

