

Une première pour BotBakery et Ingenico : Paiements directs dans le chatbot de Het Laatste Nieuws via Facebook Messenger

Ingenico Group, leader mondial des solutions de paiement intégrées, a annoncé aujourd'hui, en collaboration avec BotBakery, une spin-off de The House of Marketing, le lancement pour Het Laatste Nieuws du premier chatbot en Belgique qui traite les paiements par Messenger, la plateforme de messagerie du réseau social Facebook.

Nous sommes à l'aube de l'économie conversationnelle. De plus en plus de clients trouveront tout à fait normal que leurs appareils puissent réagir à un texte ou à une voix au ton naturel, pour réaliser certaines tâches ou demander des informations sans passer par une visite du site Internet. Les chatbots sont également de plus en plus populaires pour les clients et les entreprises car ils offrent une expérience client directe, personnalisée et sans heurts.

Alors pourquoi continuer à rediriger les clients vers un site Internet, pour une transaction e-commerce, au risque de les perdre ? Pourquoi ne pas simplement les garder sur la plateforme Facebook et finaliser la transaction par l'intermédiaire du chatbot ?

BotBakery et Ingenico ont uni leurs forces pour permettre à Het Laatste Nieuws d'être le premier des médias d'information à conclure des abonnements par l'intermédiaire d'un chatbot sur Facebook et sur le site Internet jusqu'à l'étape du paiement. BotBakery a développé le chatbot ainsi que l'intégration avec les systèmes d'Ingenico et Het Laatste Nieuws. Ingenico garantit le plus haut niveau de sécurité pour les paiements bancaires. La sécurité est comparable à celle d'une boutique en ligne – aucune donnée de carte de crédit ne sera partagée avec l'appli chat elle-même et les données resteront la propriété de de Persgroep.

Ingenico et Joinedapp, une start-up basée à Palo Alto en Californie, ont développé une solution e-commerce intégrée et sans friction, s'intégrant aux principales applications de messagerie, notamment Facebook Messenger, Line, Telegram, Kik, Skype, Slack et WeChat.

« Comparativement à d'autres canaux, nous constatons toujours un niveau d'engagement plus élevé lorsque les clients communiquent avec un chatbot. Les taux de conversion pour mobiles sont également beaucoup plus élevés si nous abandonnons le renvoi vers un site Internet et que nous le remplaçons par une interface conversationnelle comme un chatbot », explique Dennis Peeters, Master BotBaker chez BotBakery. « La possibilité d'effectuer un paiement est une nouvelle étape importante pour optimiser l'ensemble de l'expérience utilisateur. Cette technologie permet de créer une véritable situation gagnant-gagnant : retour sur investissement et taux de conversion accrus pour les entreprises et une meilleure expérience pour les consommateurs. »

« Le commerce conversationnel est un élément important de la stratégie d'innovation d'Ingenico Group pour les prochaines années », affirme Gertjan Dewaele, Product Innovation manager chez Ingenico. « Vu que les consommateurs sont de plus en plus nombreux à être actifs sur ce type de plateformes de messagerie, il s'agit d'un canal de vente supplémentaire intéressant pour les entrepreneurs en ligne comme de Persgroep. En intégrant les paiements directement dans des bots, de Persgroep élimine du processus d'achat les étapes qui entravent la conversion et offre ainsi une expérience client sans friction. »

Dans une prochaine étape, nous envisagerons d'utiliser les paiements chatbot dans d'autres messageries que Facebook Messenger.

À propos de BotBakery

Botbakery combine intelligence artificielle, interfaces utilisateurs, personnalisation et expérience client par la création de bots. De cette manière, BotBakery réalise une expérience utilisateur optimale et une personnalisation plus performante pour les consommateurs. BotBakery est une spin-off de The House of Marketing, le bureau de marketing spécialisé en consultance marketing stratégique et en management intérim.

BotBakery et The House of Marketing font partie du Quanteus Group.

www.botbakery.eu

À propos d'Ingenico Group

Avec son offre de solutions de paiement sécurisées sur l'ensemble des canaux de vente, Ingenico Group (Euronext: FR0000125346 - ING), leader mondial des solutions de paiement intégrées, accompagne les évolutions du commerce de demain. S'appuyant sur le plus large réseau d'acceptation dans le monde, nos solutions s'adaptent à la fois aux exigences locales et aux ambitions internationales de nos clients. Ingenico Group est le partenaire de confiance des institutions financières et des marchands, des petits commerçants aux enseignes référentes de la grande distribution. En nous confiant la gestion de leurs activités de paiement, nos clients peuvent se concentrer sur leur métier et tenir leur promesse de marque.

En savoir plus sur www.ingenico.com ou twitter.com/ingenico

Contacts

Ingenico ePayments / PR

Julie Luppens

Marketing Manager Benelux

Julie.luppens@ingenico.com

+32 476 52 49 74

BotBakery

Dennis Peeters

Master BotBaker

dennis.peeters@thom.eu

+32 472 92 36 36