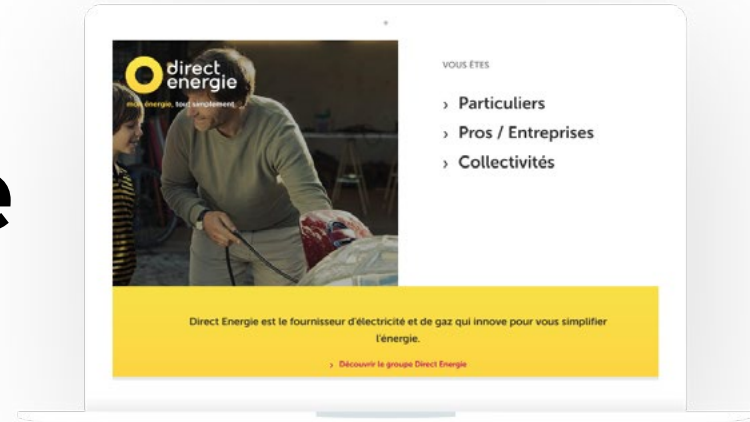


SUCCESS STORY

# Direct Energie



## Le client au coeur de la stratégie de Direct Energie grâce à Bazaarvoice

Direct Energie, 3ème fournisseur français d'électricité et de gaz, a collaboré avec Bazaarvoice, réseau permettant aux marques et e-commerçants de collecter et de diffuser du contenu authentique généré par les consommateurs. Cette collaboration a permis une meilleure écoute de ses consommateurs, une amélioration de l'expérience client et une augmentation de ses ventes online.

Avec plus d'1,6 million de clients, Direct Energie est un acteur complet de l'énergie qui intervient dans la production et la fourniture d'électricité, la fourniture de gaz, et les services énergétiques depuis plus de treize ans. Confronté à une forte concurrence, Direct Energie place le client au centre de sa stratégie et accorde une importance toute particulière à ses avis.

En mai 2015, le fournisseur d'énergie entame une première collaboration avec Bazaarvoice afin de renforcer et d'améliorer trois fondamentaux : augmenter ses ventes en ligne, inspirer une véritable confiance auprès des prospects et améliorer l'expérience client.

### EN RÉSUMÉ

#### Défi

Confronté à une forte concurrence, Direct Energie place les clients au centre de sa stratégie et accorde une importance toute particulière à leurs avis.

#### Solution

En mai 2015, le fournisseur d'énergie entame une première collaboration avec Bazaarvoice afin de renforcer et d'améliorer trois fondamentaux : augmenter ses ventes en ligne, inspirer une véritable confiance auprès des prospects et améliorer l'expérience client.

#### Résultats

170 000 clients et a collecté plus de 2 500 avis. Le taux de recommandation a atteint 85 % et 77 % des notes données par les clients sont 4 ou 5 étoiles. Direct Energie a constaté une amélioration du taux de conversion, une hausse de 94 % de trafic en provenance du SEO sur la page « Avis clients » ainsi qu'une amélioration du taux de clics de 4 points sur les annonces SEA.



## LE CLIENT, LA PRIORITÉ DANS LA STRATÉGIE DIGITALE DE DIRECT ENERGIE

« 88 % des internautes consultent les avis de consommateurs avant d’acheter », souligne Prelini Udayan-Chiechi, Vice-Présidente Marketing EMEA, Bazaarvoice. Les CGC (Contenus Générés par les Consommateurs) sont à prendre en considération dans l’évolution des ventes et du taux de conversion.

En collaborant avec Bazaarvoice, le fournisseur d’énergie a souhaité que les avis clients soient visibles sur son site internet. Ainsi, un client potentiel aura la possibilité de consulter les avis en ligne avant de souscrire à une offre Direct Energie. Cet impact sur les ventes est mesuré de façon précise : taux de conversion, trafic SEO et amélioration des taux de clics sur les annonces SEA.

Le second axe développé avec Bazaarvoice grâce aux CGC est la confiance. Actif sur les réseaux sociaux, Direct Energie a souhaité aller plus loin dans la transparence, notamment grâce aux avis clients. En notant les offres Direct Energie de 1 à 5, le client devient ambassadeur de la marque et permet aux autres clients de bénéficier d’un avis indépendant. Pour Direct Energie, les notes sur 5 ainsi que le taux de recommandation sont un véritable gage de transparence, et apparaissent tels quels sur le site internet du fournisseur d’électricité.

L’amélioration de l’expérience client est une priorité pour Direct Energie. La solution Bazaarvoice contribue à cet enjeu en collectant un grand volume de verbatims clients. En analysant ces contenus, Direct Energie peut mieux identifier les points de friction et ainsi améliorer les parcours clients. Par ailleurs, tous les clients insatisfaits (note inférieure ou égale à 3) sont pris en charge par le service client, afin de résoudre au plus vite les éventuels problèmes.

## L’EXPLOITATION DES RÉSULTATS DU CGC PAR DIRECT ENERGIE

En mars 2016, Direct Energie et Bazaarvoice ont réalisé un premier bilan chiffré de leur collaboration. En 6 mois, Direct Energie a sollicité 170 000 clients et a collecté plus de 2 500 avis. Le taux de recommandation a atteint 85 % et 77 % des notes données par les clients sont 4 ou 5 étoiles. Direct Energie a constaté une amélioration du taux de conversion, une hausse de 94 % de trafic en provenance du SEO sur la page « Avis clients » ainsi qu’une amélioration du taux de clics de 4 points sur les annonces SEA.

Matthieu Tanguy, Directeur Digital et Marketing de Direct Energie : « Afficher les avis de nos clients est à la fois un besoin et une évidence pour une entreprise transparente comme Direct Energie. C'est aussi, et surtout, un moyen de mettre concrètement la voix du client au cœur de notre transformation. »



*Afficher les avis de nos clients est à la fois un besoin et une évidence pour une entreprise comme Direct Energie. C'est aussi, et surtout, un moyen de mettre concrètement la voix du client au coeur de notre transformation.*

**Matthieu Tanguy**  
Directeur Digital et Marketing  
Direct Energie



#### PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

3ème acteur français d'électricité et de gaz

#### CLIENT DEPUIS

2015

#### À PROPOS DE COMPAGNIE

Troisième acteur français d'électricité et de gaz, le groupe Direct Energie a déjà acquis et fidélisé, en France et en Belgique (sous la marque Poweo), plus de 1,6 million de sites clients résidentiels et professionnels. Acteur complet de l'énergie, Direct Energie intervient dans la production et la fourniture d'électricité, la fourniture de gaz, et les services énergétiques auprès de ses clients. Le groupe fonde son succès depuis plus de treize ans sur son expertise technique, l'excellence de sa relation clients et sa capacité à innover.

**bazaarvoice®**

Bazaarvoice France | 33 Avenue de Wagram 75017 Paris  
Tél.: +33 (0)1 73 00 05 00 | [info@bazaarvoice.com](mailto:info@bazaarvoice.com)  
[www.bazaarvoice.fr](http://www.bazaarvoice.fr) | [www.bazaarvoice.com/blog](http://www.bazaarvoice.com/blog) | [f](#) | [t](#)