

MOTORK PRÉSENTE LIVESPARK : L'OUTIL SUR-MESURE DE LA DISTRIBUTION AUTOMOBILE POUR INTERAGIR AVEC LEURS CLIENTS

Solution de marketing conversationnel pour l'automobile, LiveSpark intègre live chat, chatbot, appel vidéo et co-navigation pour optimiser l'expérience utilisateur et générer plus de leads

Paris - 10 Octobre 2023 - Les exigences évoluent et le secteur automobile doit s'adapter. Les clients d'aujourd'hui aspirent à un service agile et multicanal. [MotorK](#), leader EMEA dans les solutions SaaS pour la distribution automobile, dévoile aujourd'hui LiveSpark : une innovation conçue pour élever l'expérience utilisateur et accélérer la génération de leads.

86 %¹ des consommateurs préfèrent utiliser un chatbot plutôt que de remplir un formulaire sur un site web. De plus, la préférence des consommateurs pour l'utilisation de vidéoconférences dans un contexte de service client a considérablement augmenté, atteignant désormais 70 %².

Dans ces phases initiales, la praticité est clé. LiveSpark représente une solution technologique intégrée et intuitive pour un support client à 360°. En fusionnant habilement **chatbot, live chat, appels vidéo et co-navigation**, LiveSpark propose un service réactif, intuitif et personnalisé, satisfaisant les besoins pratiques des utilisateurs dès les premières phases d'achat, qu'il s'agisse de fournir des informations en temps réel ou d'assister dans la configuration en ligne d'un véhicule.

En adoptant LiveSpark, les concessionnaires et constructeurs automobiles s'équipent davantage qu'avec un simple outil: ils investissent dans un système d'interaction clientèle optimisé, aligné sur l'identité de leur marque et respectueux de leurs consignes. Le résultat ? Une expérience utilisateur affinée, un cycle de vente raccourci et un afflux notable de prospects, comme en témoigne **l'augmentation de 25% observée lors de la phase pilote**.

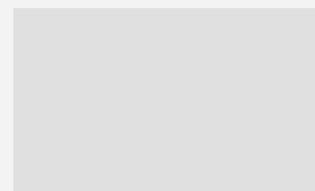
Dans tous les secteurs, et aujourd'hui également dans le commerce de détail automobile, la clé du succès réside dans la création d'un parcours client de plus en plus personnalisé", commente Jean Pierre Diernaz, Directeur France et Directeur stratégique de MotorK. "LiveSpark est l'un des outils que nous avons conçus et mis en œuvre précisément dans cette optique. Son but est de rendre l'interaction avec les utilisateurs plus accessible et simple, optimisant et élargissant les moyens par lesquels ils peuvent contacter le vendeur. Cette intégration s'aligne avec la stratégie de MotorK visant à créer une expérience sans friction. Elle est susceptible de générer une augmentation significative de la productivité, des ventes et un retour sur investissement important pour les concessionnaires."

¹ Source: 2020 State of conversational marketing

² Source: WebHelp

A PROPOS DE MOTORK

MotorK (AMS : MTRK) est un fournisseur SaaS européen leader, spécialisé dans le secteur de la vente au détail d'automobiles, avec plus de 450 employés et 12 bureaux dans huit pays (Italie, Espagne, France, Allemagne, Portugal, Royaume-Uni, Belgique et Israël). MotorK permet aux constructeurs et aux concessionnaires automobiles d'améliorer l'expérience de leurs clients grâce à une large gamme de produits et de services numériques entièrement intégrés. MotorK fournit à ses clients une combinaison innovante de solutions numériques, de produits SaaS et dispose du plus grand département de R&D du secteur des ventes et du marketing numériques automobiles en Europe. MotorK est une société enregistrée en Angleterre et au Pays de Galles. Siège social : 124 City Road, Londres, EC1V 2NX – Enregistrement de la société : 9259000. Pour plus d'informations: www.motorK.io ou www.investors.motorK.io.



[ENG VERSION]

MOTORK PRESENTS LIVESPARK: THE TOOL TO ENGAGE AUTOMOTIVE CUSTOMERS AND OFFER A PERSONALIZED EXPERIENCE

The conversational marketing tool for the automotive industry that integrates live chat, chatbot, video calls and co-browsing to optimize the customer journey and increase lead generation

LONDON – September, 10 2023 - Dealers and OEMs need to adapt to an evolving omnichannel customer journey: new generations of users are increasingly accustomed to a seamless and multichannel customer experience, and expect immediate responses to their questions. To answer these needs, [MotorK](#), a leading EMEA group specializing in SaaS solutions for automotive retail, introduces **LiveSpark**, the new technological solution for 360-degree Customer Support integrating chat, live or via bot, video call and co-browsing in one combined tool.

Users are interested in getting answers, quickly and with little effort: 86% of consumers prefer to use a chatbot rather than fill out a form on a website³ and consumer preferences for the use of video calls in a customer service context have increased dramatically to 70%.⁴ At this early stage, it is the practical aspects that prevail.

And there is more. The degree of interaction can be scaled up as customers move forward in their journey: from a chatbot trained on business-specific conversational models, to a customer support that is able to answer users' questions in real time and even accompany them in the online configuration of a vehicle. LiveSpark's technology allows a smarter allocation of resources, by automating some phases of customer engagement and leveraging the full potential of professional advisors in more critical stages of the customer journey.

The tool, once customized according to the company brand identity and set up with the specific parameters and guidelines, allows dealers and car manufacturers to optimize the customer journey, improve sales and increase lead generation: in the pilot phase only, **LiveSpark enabled a 25% increase in leads.**

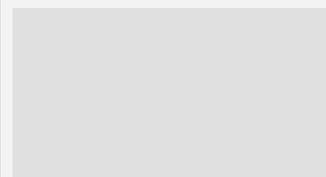
*"In all sectors, and today also in the automotive retail industry, the key to success lies in creating a more and more tailor-made customer journey" commented **Jean Pierre Diernaz, Country Manager and Chief Strategy Officer of MotorK.** "LiveSpark is one of the tools we have designed and implemented precisely in this direction, to make interaction with users more accessible and simple, optimizing and expanding the ways in which they can contact the salesperson; an integration in line with MotorK's*

³ Source: 2020 State of conversational marketing

⁴ Source: WebHelp

A PROPOS DE MOTORK

MotorK (AMS : MTRK) est un fournisseur SaaS européen leader, spécialisé dans le secteur de la vente au détail d'automobiles, avec plus de 450 employés et 12 bureaux dans huit pays (Italie, Espagne, France, Allemagne, Portugal, Royaume-Uni, Belgique et Israël). MotorK permet aux constructeurs et aux concessionnaires automobiles d'améliorer l'expérience de leurs clients grâce à une large gamme de produits et de services numériques entièrement intégrés. MotorK fournit à ses clients une combinaison innovante de solutions numériques, de produits SaaS et dispose du plus grand département de R&D du secteur des ventes et du marketing numériques automobiles en Europe. MotorK est une société enregistrée en Angleterre et au Pays de Galles. Siège social : 124 City Road, Londres, EC1V 2NX – Enregistrement de la société : 9259000. Pour plus d'informations: www.motork.io ou www.investors.motork.io.



strategy of creating a frictionless experience that can generate a significant increase in productivity, sales and a significant return on investment for dealers.

A PROPOS DE MOTORK

MotorK (AMS : MTRK) est un fournisseur SaaS européen leader, spécialisé dans le secteur de la vente au détail d'automobiles, avec plus de 450 employés et 12 bureaux dans huit pays (Italie, Espagne, France, Allemagne, Portugal, Royaume-Uni, Belgique et Israël). MotorK permet aux constructeurs et aux concessionnaires automobiles d'améliorer l'expérience de leurs clients grâce à une large gamme de produits et de services numériques entièrement intégrés. MotorK fournit à ses clients une combinaison innovante de solutions numériques, de produits SaaS et dispose du plus grand département de R&D du secteur des ventes et du marketing numériques automobiles en Europe. MotorK est une société enregistrée en Angleterre et au Pays de Galles. Siège social : 124 City Road, Londres, EC1V 2NX – Enregistrement de la société : 9259000. Pour plus d'informations: www.motork.io ou www.investors.motork.io.

