



Site web est trop fourni d'information et ce n'est pas bien classé en fonction de ce qu'on cherche (hormis les produits)

Ce n'est pas très clair pour trouver de l'aide sur le site, il faut scroller et vraiment chercher

Même sur la page d'aide, il y a quelques informations mais on ne trouve pas forcément réponse à nos questions. C'est surtout sur les garanties.

On est obligé de scroller jusque tout en bas pour avoir une piste de réponse. Il y a 3 options possible mais elles sont en tout petit.

Responsive du site web n'est pas au point sur tous les devices

Il faut mettre en avant le service après vente, et d'aide. Le bouton en bas à droite "besoin d'aide?" n'est pas assez visible

Mettre en avant la fonctionnalité de "chat avec un expert"

Le service téléphonique est assez rapide et efficace. En moins de 3 minutes nous avons une personne au bout du fil qui nous aide à créer un dossier de réparation et nous met en lien avec un expert.

Si plus accès à nos données, ils proposent de chercher avec nous

Le formulaire en ligne est un peu plus compliqué. Il faut s'inscrire ou s'enregistrer et en suite remplir la demande de réparation.

Dans la barre de recherche si on tape "aide" on reçoit une recommandation de produits et pas d'aide

Le service de chat est assez rapide et efficace. En moins de 3 minutes nous avons une personne en ligne qui nous aide à créer un dossier de réparation et nous met en lien avec un expert. Un chat s'ouvre avec le chatbot dans un premier temps et puis le technicien. Cela n'entache pas notre navigation sur le site.