

Contacts presse Darty
Le Public Système
Mélanie Chocat
Tél. : +33 (0)1 41 34 23 71
mchocat@lepublicsysteme.fr

Contacts presse
Prosodie-Capgemini
Mélanie Roetzing
Tél. : +33 (0)1 46 84 17 70
mroetzing@prosodie.com

Capgemini
Hélène Delannet
Tel : 01 49 67 31 25
E-mail : helene.delannet@capgemini.com

Le Bouton Darty® récompensé aux Aecus Innovation Awards 2016

Boulogne-Billancourt, le 17 novembre 2016 – Les [Aecus Innovation Awards](#) récompensent depuis 2014 les acteurs les plus innovants et les collaborations les plus performantes entre les prestataires de service et leurs clients. Cette année, le projet Bouton Connecté de Darty, qui s'appuie sur la solution Odigo™¹ de Prosodie-Capgemini, spécialisé dans la conception et l'hébergement de plateformes digitales dédiées à la relation client, fait partie des gagnants.

Le Bouton Darty® réinvente le service client connecté

Darty, leader de la distribution spécialisée d'équipements électrodomestiques en France, a lancé en 2014 le premier objet connecté destiné au service client. Fonctionnant 24h/24 et 7j/7, le Bouton Darty® permet au consommateur d'être rappelé en quelques secondes par un conseiller qui pourra répondre à toute question concernant les produits de son foyer, toutes marques confondues, qu'ils aient été achetés chez Darty ou non, et même s'ils ne sont plus sous garantie, du moment qu'ils sont référencés par l'enseigne.

Les 750 conseillers Darty, répartis sur plusieurs centres, disposent d'informations sur le client lors du rappel, issues de son historique d'achat, de ses connections antérieures avec le CRM de l'enseigne ou bien aux interactions effectuées via Odigo™, la plate-forme de gestion de la relation client de Prosodie-Capgemini. Ils disposent également d'informations sur l'historique de l'ensemble des

¹ Odigo de Prosodie-Capgemini est une solution cloud servant à gérer les interactions clients multicanales.

pannes produit répertoriées au sein du foyer grâce à une base de connaissances enrichie depuis quinze ans.

Ainsi, ce Bouton offre aux clients une réponse rapide, une assistance personnalisée ainsi qu'un service de « conciergerie » premium.

A ce jour, plus de 50% des problèmes sont résolus par téléphone à travers les centres de contacts Darty.

« Nous sommes fiers de remporter cette récompense internationale. Deux ans après son lancement, c'est près de 300 000 clients qui ont choisi notre nouveau service, en passant soit par le Bouton physique connecté, ou par [sa version digitale](#). Nous ne cessons d'innover et le Bouton propose désormais une assistance vidéo. Nos clients ont la possibilité de montrer avec la caméra de leur smartphone leur équipement en panne et d'échanger avec le conseiller. Nous sommes aujourd'hui le premier distributeur en Europe à proposer une expérience d'assistance téléphonique et vidéo universelle », précise Vincent Gufflet, Directeur des Services chez Darty.

« C'est un réel plaisir d'accompagner des acteurs comme Darty qui utilisent l'innovation comme levier pour créer une relation plus proche avec les consommateurs. Objets connectés, analytics, Big Data... Les technologies existent et les entreprises peuvent en disposer pour réinventer la relation avec leurs clients », ajoute Erwan Le Duff, Directeur général, Prosodie-Capgemini.

Aecus remet les awards aux vainqueurs lors d'une cérémonie organisée ce jour, jeudi 17 novembre, à Londres.

A propos de Darty

Darty, leader de la distribution spécialisée d'équipements électrodomestiques en France, propose à ses clients le meilleur des innovations technologiques. Le "Contrat de Confiance"[®] constitue le cœur de la philosophie commerciale de Darty depuis plus de 40 ans. Il s'agit d'une promesse écrite à ses clients, reposant sur trois piliers : prix bas garantis toute l'année par le remboursement de la différence, large choix d'équipements en magasin et sur [darty.com](#), des services de qualité accessibles 7 jours sur 7.

A propos de Prosodie-Capgemini

Filiale du groupe Capgemini depuis juillet 2011, Prosodie-Capgemini conçoit et héberge les services Front Office des plates-formes de services digitaux, telle que la solution Odigo dédiée à la relation clients multicanale. Elaborées à partir de technologies propriétaires innovantes, les solutions de Prosodie-Capgemini répondent à chacune des étapes du parcours numérique des utilisateurs. Proposés en mode cloud, ces services fournis en temps réel s'appuient sur une plate-forme technique hautement disponible et sécurisée. Prosodie-Capgemini bénéficie de la dimension internationale de Capgemini pour déployer son offre aux côtés des autres entités du Groupe.

Pour plus d'informations : <http://www.prosodie.fr/>