




DOSSIER DE PRESSE
LE BOUTON DARTY

5 juin 2014



Avec le Bouton, Darty innove
et lance un objet connecté qui
réinvente le service au client.
Le Bouton Darty,
c'est le contrat de confiance 3.0

RÉGIS SCHULTZ
Président de DARTY



PARCE QU'IL EXISTE DES INNOVATIONS
QUI ONT VALEUR DE RÉVOLUTIONS...
ET PARCE QU'À L'ÈRE DES OBJETS
CONNECTÉS, IL EST POSSIBLE DE TOUT
RÉINVENTER...

DARTY CRÉE... LE BOUTON

Le Bouton? Beaucoup plus qu'un concept : c'est un **nouvel objet connecté**, un nouveau geste, un réflexe, un état d'esprit mais surtout un gage de proximité et de réassurance sans équivalent pour les consommateurs avec une enseigne leader dans l'électronique grand public et l'électroménager. Avec le Bouton, **Darty est plus que jamais proche de ses clients.**

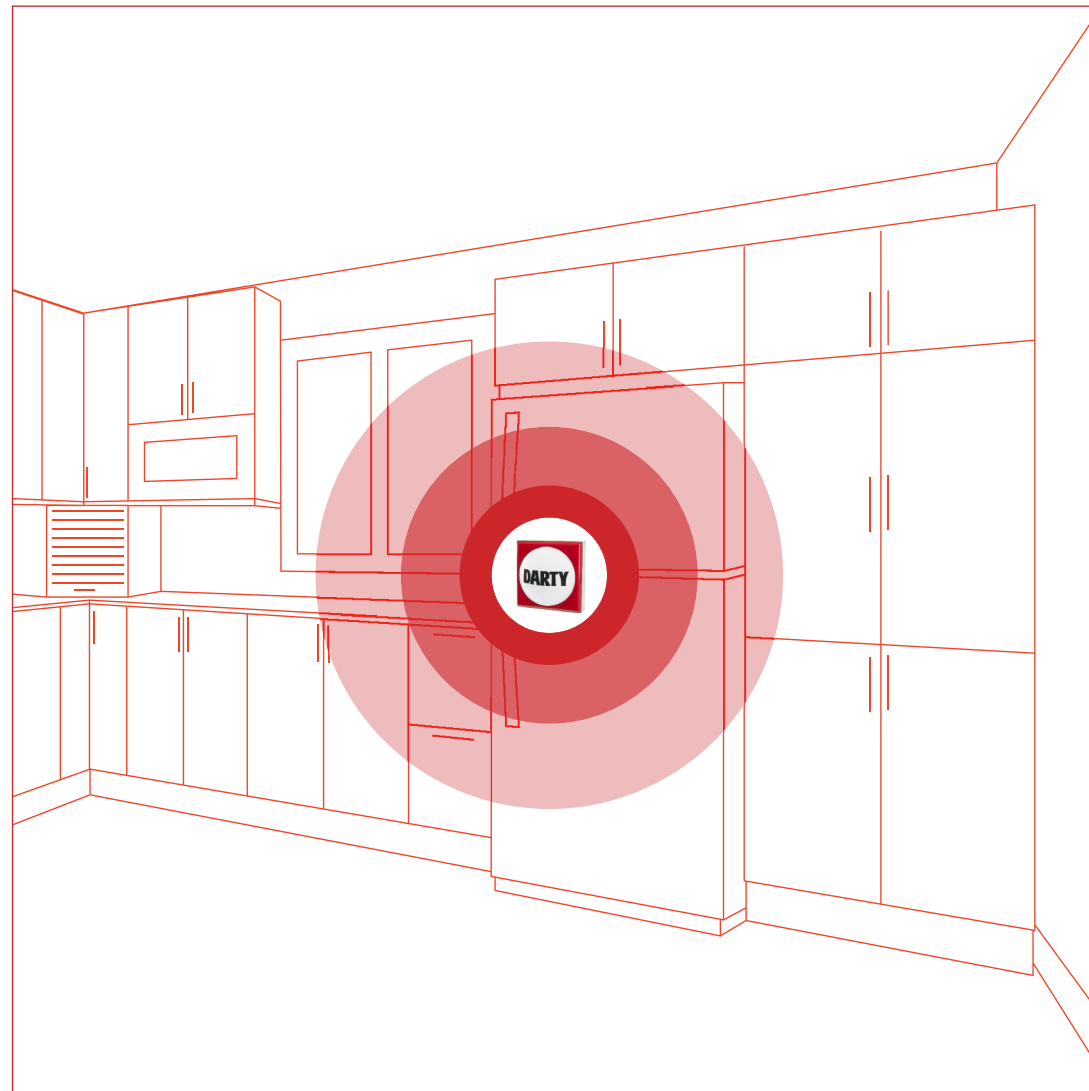


LE BOUTON :
APPUYEZ, DARTY EST LÀ
POUR VOUS AIDER !
**UN GESTE SIMPLE,
UNE RÉPONSE INSTANTANÉE**

40 ans après son lancement, le célèbre *Contrat de Confiance* reste plus que jamais dans l'ADN de Darty qui se démarque comme aucune autre enseigne autour de la garantie consommateurs et de l'assistance. **Aujourd'hui, le Bouton scelle un nouveau contrat entre Darty et ses clients.**

Innovation majeure s'inscrivant durablement dans la révolution des objets connectés, le Bouton prend ainsi la forme d'un petit appareil de 7 cm de côté, aimanté, à fixer où l'on veut et à raccorder chez soi, par simple connexion, à la box de son opérateur. Pour installer le Bouton, 2 gestes suffisent : arracher la languette située sur son verso et saisir le code d'accès de sa box Internet sur l'application Darty pour smartphone (iOS et Android) ou depuis un ordinateur. **L'opération prend à peine une minute...** Sans fil, l'autonomie du Bouton est de 2 ans.

Fonctionnant 24h/24 et 7j/7, on peut l'utiliser à tout moment, pour répondre à une question ou à une urgence.





LE BOUTON EST CROSS-CANAL !

En effet, il peut se dématérialiser. Le Bouton peut être installé sur son smartphone ou sur sa tablette (téléchargeable sur les stores). Mais également sur son ordinateur (PC ou Mac) en le téléchargeant sur Darty.com. Darty laisse la liberté à l'utilisateur de choisir l'usage qui lui correspond le mieux. Le service rendu est exactement le même, que le Bouton soit physique ou digital.

Le Bouton initie un nouveau lien, simple, unique et durable entre Darty et ses clients, fidèles et nouveaux venus. Et cerise sur la techno : le **Bouton est français**, fabriqué à Montceau les Mines, en Bourgogne!



SMARTPHONE

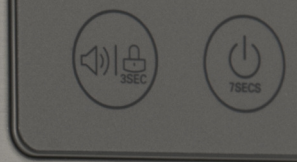


TABLETTE



ORDINATEUR

APPUYEZ,
DARTY VOUS DÉPANNE !
UN GESTE UNIQUE,
UNE RÉASSURANCE IMMÉDIATE



Inutile désormais d'appeler à l'aide son petit-fils féru de nouvelles technologies ou de lancer un SOS à son voisin bricoleur : appuyez sur le Bouton et c'est Darty qui vous rappelle, 24h/24 et 7j/7... **en moins d'une minute!** Réalisés grandeur nature au mois de mai, des tests ont démontré que la durée d'attente moyenne entre une pression sur le Bouton et le rappel d'un conseiller Darty était de moins de 30 secondes seulement. Au bout du fil, la prise en compte de l'appel du consommateur est ainsi immédiate. Panne, aide à l'installation, commande ou suivi de commande? La demande est immédiatement transmise au conseiller le plus compétent qui prend en charge le consommateur pour l'aider dans ses démarches.



**Un appareil que l'on vient d'acheter
et que l'on a du mal à installer ?**

• • •

**Un périphérique qui refuse d'être raccordé
au téléviseur du salon ?**

• • •

**Des consommables manquants
pour un de vos équipements ?**

• • •

Un ordinateur qui fait des caprices ?

• • •

**Une hésitation quant au branchement
d'un appareil sur son réseau domestique ?**

• • •

Un smartphone à l'autonomie défaillante ?

• • •

Un réfrigérateur qui souffle le chaud et le froid ?



Un seul geste : le Bouton ! Au bout du fil, pas moins de **750 conseillers Darty** répondent instantanément présents. Pionniers de l'assistance à distance, ils sont répartis dans 7 centres d'appels situés en France (Paris-Bercy, Paris-Bezons, Lyon, 2 à Marseille, Metz, Bordeaux) et répondent présents à chaque instant. Ils simplifient la vie des clients Darty et les aident à résoudre leurs difficultés en prenant en main leur ordinateur à distance depuis 2004, leur smartphone et tablette Android à distance depuis 2012 et désormais certains téléviseurs connectés. Ainsi, leur savoir-faire et leurs compétences permettent dès que cela est possible de réaliser des dépannages au téléphone.

« Avec le Bouton, le consommateur dispose en permanence de l'équivalent d'une conciergerie qui va identifier en interne une personne compétente susceptible de répondre à la question posée », explique Christophe Cadic, directeur de la digitalisation. Instantanément rassuré, l'utilisateur du Bouton n'est jamais seul face à un casse-tête technique ou à une panne sur un appareil électroménager. A ce jour, 50% des problèmes sont résolus par téléphone à travers sept centres d'appels basés en France.

Et lorsque le dépannage ne peut être réalisé, un rendez-vous est pris avec un dépanneur Darty qui se déplacera sous 24 heures, dans un créneau de 2 heures.





LE BOUTON :
DARTY VA ENCORE PLUS LOIN !
UN GESTE PRATIQUE,
DES SERVICES COMPLETS

Bonne nouvelle: **le Bouton Darty est universel.** Tout le monde peut recourir à ce nouveau service sans équivalent dans aucune autre enseigne. **Et l'on peut appuyer sur le Bouton même pour un problème ou une panne sur un appareil qui n'a pas été acheté chez Darty,** quels que soient sa marque et son âge*, même s'il n'est plus sous garantie.

Avec le Bouton, Darty réinvente le service : quel que soit son motif, chaque appel est traité en priorité. Et pour aller plus loin dans la proximité avec ses clients, Darty a conçu le Bouton comme un objet personnel. Nominatif, il contient l'identité de son utilisateur (qui s'est créé un compte depuis son smartphone et/ou a souscrit au service Le Bouton en magasin). Celui-ci peut appuyer sur le Bouton 7j/7 et 24h/24. Au bout du fil, le conseiller Darty reconnaît l'utilisateur et dispose de son historique d'achat, donc de la liste de ses équipements achetés chez Darty. Il peut donc immédiatement répondre à une demande précise telle que : « j'ai besoin d'acheter des cartouches pour mon imprimante » ou « il me faut du détartrant pour ma cafetière ». Le conseiller Darty connaît les références des produits dont a besoin le consommateur. Plus la peine que celui-ci se perde sur Internet pour effectuer ce type d'achat ! De la même façon, il suffit d'appuyer sur le Bouton pour suivre la livraison d'un appareil, une commande d'accessoires...



À VOTRE TOUR D'APPUYER SUR LE BOUTON POUR...

Bénéficier de l'assistance par téléphone
Darty 7j/7 et 24h/24

Obtenir des conseils d'installation

Faire diagnostiquer une panne à distance

Procéder à la réparation de votre équipement
si cela est possible à distance

Déclencher si nécessaire une réparation à domicile,
Passer vos commandes et suivre vos livraisons...

Avec Darty et le Bouton, la relation client à domicile prend définitivement une nouvelle dimension. A travers cette innovation majeure et exclusive, le service client, le service après-vente, le rôle du centre d'appel Darty et de l'assistance à domicile Darty sont clairement **RÉINVENTÉS**. Et la notion d'achat sur Internet redéfinie.





BIENVENUE DANS L'ÈRE 3.0 DU *CONTRAT DE CONFIANCE DARTY*!

Lancement le 15 octobre 2014



Le service chez Darty, c'est, depuis 40 ans, le *Contrat de Confiance*



Tous les jours les prix bas et la garantie d'un prix unique, dans les magasins comme sur Internet



Le remboursement de la différence



Des garanties pour tous, incluses dans le prix, entre autres :
Livraison à domicile avec mise en service gratuite



La garantie pièces, main d'œuvre et déplacements

Assistance téléphonique 7j/7 et 24h/24

La garantie Darty, réparé ou échangé

La collecte gratuite de vos anciens équipements

Pionnier dans la « capitalisation de la connaissance » en SAV

- Base de données nationale unique sur les produits Multimédia - TV - GEM - PEM (Symptômes - Diagnostic - Résolution)

Pionnier dans la prise en main à distance des équipements ... gratuite pour nos clients !

- Les premiers en France sur les ordinateurs en 2004
- Les premiers en France sur les Smartphone, tablettes en 2012 et pour les TV en 2014
- Pionnier dans le multimédia, avec un centre d'expertise unique en France : Certification Apple et Microsoft, entre autres

QUELQUES CHIFFRES CLÉS...

7 CENTRES D'APPELS

750 CONSEILLERS

1500 TECHNICIENS

250 000 PRISES EN MAIN À DISTANCE

50% DE RÉOLUTION PAR TÉLÉPHONE

1,5 MILLION D'INTERVENTIONS PAR AN

8 MILLIONS D'APPELS PAR AN



CONTACTS PRESSE



LE PUBLIC SYSTÈME

Mélanie Chocat

01 41 34 23 71

mchocat@lepublicsysteme.fr

Audrey Goudet

01 41 34 20 41

agoudet@lepublicsysteme.fr

Emeline Guiraud

01 70 94 65 53

eguiraud@lepublicsysteme.fr