



Darty lauréat des Trophées LSA 2017 de l'Innovation pour son nouveau concept d'espace service digitalisé en magasin



A l'occasion de la remise des Trophées LSA 2017 de l'Innovation qui a eu lieu hier soir, Darty a été primé lauréat dans la catégorie Concepts Distribution, Stratégie Cross-canal pour son nouveau concept de service après-vente digitalisé en magasin, qui combine design thinking et outils technologiques innovants et connectés.

Comment réinventer l'expérience client du service après-vente en magasin ?

L'enseigne Darty est réputée pour la qualité de son service après-vente et est, de fait, **le premier réparateur de produits électroniques et électroménagers en France aujourd'hui**. Chaque année, **plus d'1 million de clients** se présentent dans un magasin Darty pour faire appel au service après-vente, que leur appareil soit sous garantie ou non.

Partant du vécu des clients concernant le service après-vente en magasin et des constats réalisés sur le terrain par les équipes du service après-vente, Darty a voulu réinventer son approche en proposant à ses clients un nouvel espace SAV connecté, tirant parti du savoir-faire omnicanal de Fnac Darty, tout en gardant au centre du dispositif l'expertise des collaborateurs de Darty.

Ce nouveau concept combine innovation technologique, merchandising et développement des talents.

Des outils digitaux innovants et connectés

Le nouvel espace SAV connecté Darty concentre des technologies innovantes au service de l'usage pour proposer un nouveau parcours plus simple, fluide et rapide. Des outils digitaux et connectés ont été intégrés pour apporter une solution spécifique et adaptée à chaque besoin.

CONTACTS PRESSE

Alice DELAUNE : 01 41 34 23 72 – adelaune@lepublicsysteme.fr
Valérie DUTHEY : 01 41 34 21 10 – vduthey@lepublicsysteme.fr
Charlotte DEKKERS : 01 41 34 23 09 – cdekkers@hopscotchgroupe.com

A propos de Fnac Darty

Présent dans onze pays, Fnac Darty est un leader européen de la distribution de biens culturels, de loisirs, de produits techniques et d'électroménager. Le groupe dispose à fin septembre 2017 d'un réseau multi-format de 703 magasins, dont 482 en France et se positionne comme le 2e acteur e-commerce en termes d'audience en France (plus de 13,6 millions de visiteurs uniques par mois) avec ses deux sites marchands, fnac.com et darty.com. Acteur omni-canal de référence, Fnac Darty a réalisé en 2016 un chiffre d'affaires pro forma de 7.4Md€.

FNAC DARTY



Ainsi :

- **La prise de rdv sur darty.com avec le SAV de son magasin** permet de supprimer toute attente au comptoir magasin. A partir de la fiche magasin, il est possible de choisir un jour et un créneau horaire.
- Une solution de **file virtuelle**, intégrée dans la nouvelle borne d'accueil du magasin, prévient le client par sms, bipeur ou tout simplement par son nom, que son conseiller va le prendre en charge. Les rendez-vous pris sur internet sont naturellement intégrés par la solution, permettant d'optimiser le flux. La perception du temps d'attente par le client s'en trouve nettement améliorée, celui-ci pouvant gérer son temps de manière différente, par exemple en visitant le magasin.
- **Une station de diagnostic et de réparation digitale** permet le diagnostic des ordinateurs, des tablettes et des smartphones, la réalisation sur ces produits de réparations logicielles, d'interventions de sauvegarde, de transferts/restaurations, d'effacements sécurisés de données.
- Un système de **visio assistance** permet de bénéficier en magasin du support technique immédiat des techniciens experts Darty, en accès autonome ou accompagné d'un conseiller.

L'ensemble de ces solutions a été développé conjointement avec un écosystème de sociétés innovantes françaises.

L'espace SAV en magasin a été également repensé, désormais ouvert sur la surface de vente avec un merchandising et une signalétique spécifiques. Ce nouvel agencement contribue à redéfinir la relation avec le client, notamment par la disparition du comptoir SAV. Cette proximité génère plus de convivialité et de satisfaction pour le client et le conseiller Darty.

Trois espaces services au nouveau concept ont déjà été implémentés en 2017 sur Paris et Limonest. Le déploiement se poursuivra en 2018.

CONTACTS PRESSE

Alice DELAUNE : 01 41 34 23 72 – adelaune@lepublicsysteme.fr
Valérie DUTHEY : 01 41 34 21 10 – vduthey@lepublicsysteme.fr
Charlotte DEKKERS : 01 41 34 23 09 – cdekkers@hopscotchgroupe.com

A propos de Fnac Darty

Présent dans onze pays, Fnac Darty est un leader européen de la distribution de biens culturels, de loisirs, de produits techniques et d'électroménager. Le groupe dispose à fin septembre 2017 d'un réseau multi-format de 703 magasins, dont 482 en France et se positionne comme le 2e acteur e-commerce en termes d'audience en France (plus de 13,6 millions de visiteurs uniques par mois) avec ses deux sites marchands, fnac.com et darty.com. Acteur omni-canal de référence, Fnac Darty a réalisé en 2016 un chiffre d'affaires pro forma de 7.4Md€.

FNAC DARTY