

Darty crée le SAV universel

L'enseigne d'électroménager a présenté, le 5 juin, un étonnant bouton connecté destiné à transformer le service après-vente et la relation client. Lancement prévu le 15 octobre.

Amazon a donné le la il y a quelques mois. Darty emboîte le pas du géant américain, mais donne une ampleur tout autre à son bouton connecté. Comme pour le Mayday d'Amazon, équipant ses tablettes Kindle Fire, une simple pression du doigt sur le Bouton Darty et vous serez mis en relation avec un conseiller technique en ligne. «*On vous rappelle dans la minute*», promet ainsi Régis Schultz, directeur général.

Ère du 3.0

Concrètement, ce Bouton Darty, qui a aussi sa version 100 % numérique, se présente sous la forme d'un périphérique carré, aimanté à sa base pour pouvoir trôner sur le réfrigérateur ou le lave-linge. Il est, surtout, connecté au wi-fi de la maison et, par ce biais, Darty invente une nouvelle manière de concevoir le service après-vente avec, en clair, les vertus de la domotique appliquées à la relation client. «*Plus besoin de chercher la facture pour retrouver le numéro de série ou le numéro d'appel du SAV, se réjouit Régis Schultz. Avec ce Bou-*



LE BOUTON CONNECTÉ EN PERMANENCE À DOMICILE

<p>■ L'objet Un périphérique carré, équipé d'un aimant qui se connecte au wi-fi de la maison et au smartphone, à placer sur le réfrigérateur par</p>	<p>exemple. Sa version numérique existe.</p> <p>■ L'intérêt Une simple pression sur le bouton permet d'être mis en relation avec le</p>	<p>SAV Darty en moins d'une minute.</p> <p>■ Le coût 25 € à l'achat puis, pour les six premiers mois, un abonnement de 2 € par mois.</p>
---	--	---

ton, on réinvente le service et on le fait entrer dans l'ère du 3.0. » Pour Darty, qui a construit sa renommée sur son «*contrat de confiance*» avec ses clients, ce lancement a du sens. Autant valoriser ce qui fait la force de l'enseigne, tout en étant un sacré barnum. «*7 centres d'appels, tous en France, 750 conseillers, 1 500 techniciens, 1 400 livreurs, 8 millions d'appels par an et, in fine, 1,5 million d'interventions par an*», énumère le directeur. Imaginez les coûts... C'est pourquoi la majorité des autres enseignes ont externalisé ce service. Mais pas Darty qui, désormais, veut faire de son SAV une force encore plus grande. Ainsi, son bouton connecté se veut-il universel. Universel dans le sens où il n'est pas réservé aux seuls produits achetés chez Darty. «*Nous*

disposons d'une base de données avec plus de 100 000 pannes répertoriées, détaille Régis Schultz. Et dans la moitié des cas, nous résolvons les problèmes à distance. »

Image parfaite

Voilà une manière de se donner une image de service parfait, moderne, connecté et à moindre frais, car, sans se déplacer... enfin, tout est relatif. Le Bouton sera vendu 25 €, et il faudra souscrire un abonnement de 2 € par mois pour bénéficier du service. Une offre de lancement réservée aux six premiers mois, précise Darty. Le coût du service étant en effet supérieur à ces 2 €, l'abonnement pourrait ensuite être plus cher. C'est sans doute là que le bât blesse si l'on s'imagine que ce Bouton a vocation à devenir un succès commercial. Seriez-vous prêt à payer 2 € ou plus, chaque mois, pour un service que vous n'allez pas beaucoup utiliser? Pas sûr que Darty croule sous les demandes d'adhésion. L'enseigne travaille ici surtout son image client et, rien que pour cela, c'est malin. D'autant que Darty met un pied, en pionnier, sur un marché au potentiel gigantesque. Aujourd'hui, une pression sur un bouton pour simplement accéder au SAV. Mais demain? On pourra acheter ses consommables par ce biais, faire le point sur ses commandes, organiser ses achats... Bref, avec ce Bouton, Darty s'ouvre encore plus grand les portes du cross-canal, avec une relation clients, humaine quoiqu'à distance, valable vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept. ■

JEAN-NOËL CAUSSIL



«*C'est tout simplement une première mondiale. Avec ce bouton, on réinvente le service, on change le lien entre les consommateurs et nous.* »

Régis Schultz,
directeur général de Darty