

Accenture Interactive

Communiqué de presse

Accenture Interactive repense l'expérience e-commerce de Samsung France

L'intelligence artificielle permet d'optimiser le service client avant, pendant et après la vente des smartphones

Paris, le 19 septembre 2018. Accenture annonce que [Samsung Electronics France](#) a choisi [Accenture Interactive](#) pour créer de nouvelles expériences d'achat en ligne de smartphones, pour ses clients entreprise (B2B) et grand public (B2C). Le travail d'Accenture Interactive permettra aux clients de Samsung France de renouveler leurs téléphones et d'accéder à des services à forte valeur ajoutée plus simplement et à moindre coût en leur offrant une expérience intégrée, différenciée et personnalisée. Ce projet s'appuie sur l'intelligence artificielle (IA) pour optimiser le service client avant, pendant et après chaque vente.

Accenture Interactive met également à profit son expertise en matière de e-commerce dans le cadre du nouveau service de reprise de smartphones proposé par Samsung France. Grâce à une expérience en ligne très intuitive, les clients de Samsung France peuvent désormais, en quelques clics, échanger leur ancien appareil contre un produit neuf en bénéficiant de tarifs préférentiels. Cette solution centrée sur le client conçue par Accenture Interactive simplifie le processus et permet aux clients de bénéficier de réductions immédiates lors de l'achat.

Accenture Interactive va également aider Samsung France à simplifier l'expérience d'achat en ligne sur Samsung Mobile Care, une offre de services de garantie et d'assurance, facilitant ainsi l'adhésion des clients au moment de l'achat d'un smartphone.

David Kujas, directeur exécutif chez Accenture Interactive, explique : « Les appareils Samsung sont réputés pour leur conception élégante et intuitive qui simplifie l'expérience du consommateur. Notre tâche consiste à appliquer cette approche orientée client aux opérations e-commerce. Notre efficacité dans ce domaine est sans doute plus visible dans le service de reprise. Pour les produits éligibles sur Samsung Shop, les clients bénéficient désormais de remises instantanées sur leurs appareils existants, mais ils peuvent en plus les retourner par courrier postal, ce qui rend le processus aussi simple et aussi pratique que les nouveaux téléphones eux-mêmes. Une offre e-commerce moderne, c'est avant tout une expérience qui est à la mesure des attentes du client, et c'est précisément ce que nous proposons avec Samsung France. »

Arnaud Mouchard, responsable e-shop chez Samsung France, ajoute : « Aujourd'hui, le consommateur est plus exigeant que jamais, qu'il s'agisse d'un achat personnel ou professionnel. Samsung France met tout en œuvre pour proposer des expériences qui facilitent la vie de ses clients, de l'achat à l'utilisation, en passant par la maintenance des appareils. C'est pourquoi nous avons conçu l'un des outils de migration de données les plus simples du marché pour faciliter l'acquisition d'un nouveau smartphone : il s'agit avant tout de proposer un parcours client simple, fluide et transparent. Nous voulons à présent étendre ce principe de conception orientée client à nos offres e-commerce, et Accenture est un partenaire idéal pour cela, à travers ses capacités de conception de premier plan et son engagement à travailler dans le cadre d'une véritable collaboration. »

A propos d'Accenture

Accenture, un des leaders mondiaux des services aux entreprises et administrations, propose une large gamme de services et solutions en stratégie, conseil, digital, technologie et gestion déléguée d'opérations. Combinant son expérience et son expertise dans plus de 40 secteurs d'activité et pour toutes les fonctions de l'entreprise - en s'appuyant sur le plus grand réseau international de centres de services - Accenture intervient à l'intersection de l'activité de ses clients et de la technologie pour les aider à renforcer leur performance et créer de la valeur sur le long terme pour leurs parties prenantes. Avec environ 449 000 employés intervenant dans plus de 120 pays, Accenture favorise l'innovation pour améliorer notre environnement de demain. Site Internet : www.accenture.com/fr.

Accenture Interactive aide les grandes marques à transformer l'ensemble de leurs expériences client. Grâce à nos solutions connectées en conception, marketing, contenu et commerce, nous leur permettons de gagner dans l'économie d'aujourd'hui. Accenture Interactive a été désignée comme plus grande agence digitale au monde dans le dernier Agency Report d'Ad Age. Pour en savoir plus, suivez-nous @AccentureACTIVE et consultez <https://www.accenture.com/fr-fr/interactive-index>.

Ce document fait référence à des marques qui peuvent appartenir à d'autres. La référence à ces marques ne constitue pas une revendication de propriété des marques en question et n'implique pas l'existence d'une association entre Accenture et les propriétaires de marques déposées.

###

Contacts Presse:

Clémence Caradec
+ 33 (0)1 53 23 55 23
clemence.caradec@accenture.com

François Luu
+ 33 (0)1 53 23 68 55
Francois.luu@accenture.com