



Communiqué de presse

Paris, le jeudi 5 avril 2007

## Darty crée un nouveau centre d'assistance téléphonique spécialisé à Marseille

Darty inaugure aujourd'hui un nouveau centre d'assistance téléphonique à Marseille, dédié à l'accompagnement technique de ses clients multimédia, et plus particulièrement de ses abonnés DartyBox.

L'ouverture de ce centre d'assistance a généré le recrutement de 63 collaborateurs en CDI à date, et une trentaine de recrutements sont actuellement en cours. D'ici la fin de l'année, les effectifs devraient atteindre les 150 collaborateurs, majoritairement constitués de profils Bac + 2 spécialisés en micro informatique et réseaux avec expérience SSII ou FAI.

Ce nouveau centre de Marseille est le deuxième, après celui de Paris Bercy, que Darty met en place pour apporter une assistance technique de qualité à ses clients multimédia, et plus particulièrement à ses clients DartyBox, le nouveau service d'accès internet haut débit, téléphonie et télévision numérique que Darty vient de lancer avec succès fin 2006.

Celui-ci renforce ainsi la capacité de Darty à répondre aux difficultés techniques rencontrées par ses clients lors de l'installation ou de l'utilisation de leurs équipements numériques en mettant à leur disposition :

- des techniciens disponibles de 24h/24 et 7j/7,
- un temps d'attente gratuit à partir d'une ligne fixe (0,12 € / mn au-delà),
- une prise en main à distance pour les opérations plus délicates et propose, si nécessaire, une intervention à domicile sous 48h.

Cette création s'inscrit dans la démarche de proximité et de maîtrise qualité par l'internalisation poursuivie depuis toujours par Darty.

<b>Darty en Région Provence Méditerranée, ce sont : 25 magasins et 1600 collaborateurs</b>
--

### Le service Darty :

**Une solide logistique** combinant 2 entrepôts centraux, 54 plateformes de livraison et une flotte de 400 camions de livraison à domicile (en 2006 DARTY a effectué 1,6 millions de livraisons/installations à domicile);

**Des services techniques après-vente** qui reçoivent 5 millions de sollicitations en 2006 et s'appuient sur :

**Une structure de services après-vente de proximité**, constituée par 6 centres d'appel techniques en France qui qualifient les pannes pour les 43 centres SAV qui dépêchent les techniciens au domicile des clients grâce à un parc de plus de 1200 voitures d'intervention (en 2006 DARTY a réalisé 1,2 millions d'interventions techniques à domicile) ;

**Une hotline spécialisée** pour les produits numériques à envergure nationale, située à Paris Bercy, pouvant effectuer la prise de main à distance. Ses techniciens résolvent immédiatement les difficultés

des clients par téléphone dans 90% des cas.

Au total, sur les 10 000 collaborateurs de DARTY, 4000 sont dédiés aux métiers de service.