

Communiqué de presse

Leroy Merlin choisit Sinequa Corporate Search pour améliorer la satisfaction client dans un projet stratégique, « Voix du Client »

Paris, le 14 mai 2009 – Leroy Merlin choisit le moteur de recherche et de navigation Sinequa Corporate Search pour améliorer la satisfaction client dans un projet stratégique intitulé « Voix du Client ». Avec plus de 100 magasins et 16 000 collaborateurs, Leroy Merlin est le leader français du bricolage et de l'aménagement de la maison.

Leroy Merlin récupère les retours client multicanaux (par téléphone, et provenant de leur site web, des bornes et des vendeurs dans les magasins), pour avoir une vue transverse de tous les services de l'entreprise. L'objectif du projet est de récolter les expressions clients pour trouver des solutions et créer une relation avec le client. Leroy Merlin souhaite impliquer chaque acteur dans le projet « Voix du Client » pour mieux connaître les attentes de ses clients et s'y adapter.

Sinequa Corporate Search donne un point d'accès unique et sécurisé à la base clients de Leroy Merlin. La solution permet ainsi à plus de 700 utilisateurs, y compris la direction et les responsables des magasins, de chercher des remarques classées par catégorie, par magasin, par région, par période, etc. Ensuite les recherches peuvent être affinées par période définie, numéro de remarque, nom du client, ville, jusqu'aux rayon/service du magasin.

« Le moteur de recherche Sinequa Corporate Search est une solution rapide et efficace qui nous donne une bonne visualisation et nous permet de retrouver n'importe quel élément dans notre base client » commente Maria Flament, Responsable Voix du Client, Leroy Merlin.

Jean Ferré, Président de Sinequa, commente « Sinequa est depuis longtemps un partenaire technologique de Leroy Merlin grâce à notre présence en tant que moteur de recherche sur leur site Web. Sinequa est fier de contribuer à augmenter l'efficacité CRM en permettant un accès rapide à toute l'information client avec le contexte approprié, et quelle que soit la source des contenus. Cette utilisation de notre technologie Sinequa Search Bus est en plein dans notre stratégie. »

À propos de Leroy Merlin – www.leroymerlin.com

À propos de SINEQUA - www.sinequa.com

Sinequa est un leader mondial de « l' Enterprise Search » avec des clients et revendeurs à travers le monde. La solution exclusive Sinequa Corporate Search construite sur la plateforme logicielle Sinequa Search Bus décuple l'agilité des personnes et des entreprises. Elle est le fruit de plus de 20 années de R&D et d'une étroite collaboration avec les clients privilégiés de Sinequa, des organisations telles que Bouygues Construction, EADS Group, Saint-Gobain, Atos Origin, le Ministère de la Défense Française, Le Monde, Les Echos, Salesforce.com, ...

SINEQUA

12 rue d'Athènes - 75009 Paris 20 Fitzroy Square London W1T 6EJ

Tél. : +33 (0)1 70 08 71 71

Tel.: +44(0)20 3051 1720

france@sinequa.com

uk@sinequa.com

www.sinequa.com

SAS au capital de 383 875 euros RCS Creteil B442 599 213

Sinequa est une entreprise profitable et innovante dont 90% des revenus proviennent de la vente de logiciel.
Un réseau de partenaires certifiés accompagne les clients de Sinequa dans leur projet d'Enterprise Search.

SINEQUA

12 rue d'Athènes - 75009 Paris 20 Fitzroy Square London W1T 6EJ

Tél. : +33 (0)1 70 08 71 71 Tel.: +44(0)20 3051 1720

france@sinequa.com uk@sinequa.com

www.sinequa.com

SAS au capital de 383 875 euros RCS Creteil B442 599 213