



La qualité de service et la satisfaction client au cœur du développement du site crucial.fr sur le marché français

November 11, 2012

La qualité de service et la satisfaction client au cœur du développement du site crucial.fr sur le marché français

Contacts presse:

Charlène Poupin

Sandrine Charpentier

SC Conseil

01 41 40 82 91

Crucial.fr@scconseil.fr

Paris, France, December 11, 2012 - Lancé en France en 2010, le site de vente en ligne Crucial.fr, filiale de Micron Technology, Inc., l'un des plus grands fabricants mondiaux de DRAM et de SSD, est déjà reconnu et largement plébiscité pour la qualité de ses produits, des informations fournies et pour les performances du site.

La satisfaction client : Un engagement fort

Avec une offre de plus de 250 000 mises à niveau pour plus de 50 000 modèles d'ordinateurs de bureau ou portable, de serveurs et autres systèmes, le succès de crucial.fr repose à la fois sur la qualité des produits Crucial vendus sur le site mais aussi sur la qualité du service rendu au client.

Crucial.fr offre à ses clients des outils simples et performants pour les aider dans la sélection et l'installation des modules de mémoire, une garantie de 10 ans sur tous ses produits, un service d'assistance gratuit par e-mail et via un numéro vert avec des opérateurs parlant français, un forum d'entraide et la livraison gratuite (livraison express par UPS à moins de 5€).

D'après Fia Net, organisme leader dans l'évaluation de la satisfaction client, la satisfaction globale des utilisateurs de Crucial.fr obtient la note de 9,8/10 sur les six derniers mois². L'intention de réachat atteint même un taux de 98% démontrant le très bon niveau de satisfaction des clients.

La qualité du site Internet mise à l'honneur par ses utilisateurs

Crucial.fr a également été récompensé pour sa qualité de service. Les clients ayant répondu au sondage après leur visite sur le site Crucial.fr ont choisi d'acheter sur le site d'abord pour le prix (58%), puis la disponibilité des produits (55%) et enfin, les informations données sur les produits (46%)³.



Outre la qualité des produits, qui reste le critère de satisfaction n°1, les utilisateurs apprécient également les informations mises à leur disposition.

Pour permettre aux utilisateurs de vivre une expérience d'achat sereine, Crucial.fr leur permet de visionner des tutoriels vidéo, des animations flash ou de lire des articles sur l'installation de ses produits selon son type d'ordinateur et l'amélioration des performances dont les clients peuvent espérer bénéficier en utilisant les produits Crucial.

Parmi les points de satisfaction, on retient également les notes données⁴ par les utilisateurs sur :

- la navigation : 8,7/10
- l'information sur les produits : 8,6/10
- la facilité de commande : 8,8/10

La résolution des litiges obtient même la note maximale de 10/10.

«Nous nous engageons à faire en sorte que chaque interaction client avec Crucial.fr soit une expérience positive qui permette à l'utilisateur d'avoir accès facilement à l'information et aux outils dont il a besoin pour résoudre les problèmes de performances de son ordinateur» déclare Fabrice Sabo, E-Commerce Marketing Manager EMEA, Micron Consumer Product Group, Crucial.com. "

La reconnaissance des deux côtés de l'Atlantique

Les sites Internet e-commerce de Crucial en France, en Europe, au Royaume-Uni et aux Etats-Unis reçoivent régulièrement des récompenses de la part de l'industrie des Nouvelles Technologies. Le 17 septembre dernier, le site américain crucial.com, équivalent américain du site crucial.fr, a été récompensé par le Stevie Award de Bronze pour sa qualité à l'occasion des American Business Awards qui se sont tenus à San Francisco. Les Stevie Awards ont été créés pour honorer et reconnaître publiquement les réalisations et les contributions positives des entreprises et des professionnels dans le monde entier.

Visitez www.crucial.fr pour plus d'informations, suivez Crucial.fr sur Twitter [@CrucialFrance](https://twitter.com/CrucialFrance), "LIKEZ" Crucial sur www.facebook.com/CrucialFrance, et abonnez-vous à la page Youtube Crucial.fr sur www.youtube.com/crucialfrance pour découvrir toutes les vidéos.

« SC Conseil a été mandaté pour s'occuper des relations presse du site Internet Crucial.fr uniquement. Pour la partie produit, Clotilde Zeller de l'agence Zeller Com (clotilde.zeller@zellercom.com) reste votre contact privilégié. »

¹ Top 100 des sites de e-commerce en France en 2012 par le magazine E-commerce N°39 – 01/06/2012

²De Juin 2012 à Novembre 2012

³Selon des données récentes sur les clients par Fia Net – de juin à novembre 2012

⁴Selon des données récentes sur les clients par Fia Net – de juin à novembre 2012v

À propos de Crucial.com

Crucial.com est un site e-commerce leader dans la vente de modules de mémoire pour ordinateurs (RAM) et de disques durs SSD (Solid State Drive). C'est l'une des activités « online » de Micron Technology, l'un des plus grands fabricants mondiaux de DRAM et de NAND. Crucial.com propose plus de 250 000 références pour la quasi-totalité des systèmes existant sur le marché : particuliers et entreprises, modèles anciens et récents, PC et MAC®. En utilisant une large sélection d'outils simples d'utilisation, gratuits et accessibles online, dont les outils Crucial System Scanner® et le Crucial Memory Advisor®, les consommateurs peuvent rapidement accéder, sélectionner, et acheter la mémoire nécessaire pour restaurer la performance de leur ordinateur, augmenter la fiabilité de leur système ainsi que sa productivité.

Pour plus d'information : visitez le site Internet www.crucial.fr.

À propos de la société Micron

Micron Technology, Inc. est l'un des principaux fournisseurs mondiaux de solutions avancées de semi-conducteurs. Dans ses infrastructures mondiales, Micron fabrique et commercialise une gamme complète de mémoires DRAM, NAND et NOR, ainsi que d'autres technologies de mémoire novatrices, des progiciels et des systèmes de semi-conducteurs destinés à l'informatique de pointe, aux biens de consommation, aux réseaux et aux produits embarqués et mobiles. Les actions ordinaires de Micron sont cotées au NASDAQ sous le symbole MU. Pour obtenir de plus amples informations sur la société Micron Technology, Inc., veuillez consulter le site Internet suivant : www.micron.com.

Cette information est sujette à changement sans alerte préalable. Crucial, et Memory Advisor sont des marques déposées de Micron Technology, Inc. Toute autre marque ou noms de produits dépendent exclusivement de leurs propriétaires.

©2012 Micron Technology, Inc. Cette information est sujette à changement sans alerte préalable. Crucial, le logo Crucial et Memory Advisor sont des marques déposées de Micron Technology, Inc. Toute autre marque ou noms de produits dépendent exclusivement de leurs propriétaires.