

## Orchestration des parcours clients : la startup Mayday choisie par Cdiscount

**Paris, jeudi 04 janvier 2024** - *Dans une ère où la satisfaction client est au cœur des préoccupations des entreprises, Cdiscount, leader du e-commerce en France a choisi Mayday, startup leader français de la base de connaissance, pour accompagner ses conseillers dans la prise en charge des clients du site.*

Dans un contexte où le paysage de l'e-commerce évolue de manière constante et rapide, obligeant les marques à s'adapter en permanence pour satisfaire leurs clients, Cdiscount a choisi l'outil de base de connaissance de Mayday pour renforcer et optimiser l'efficacité de ses opérations de service client.

La solution de Mayday va ainsi permettre à Cdiscount d'organiser de manière optimale les étapes de prise en charge de ses clients par les conseillers, en offrant une solution novatrice pour diminuer de moitié la charge de maintenance des procédures, accroître l'autonomie de l'équipe dans la création et la modification de contenu métier et élever la satisfaction de leurs conseillers.

Plus concrètement, les conseillers de Cdiscount vont bénéficier d'une interface intuitive pour aider les clients dans leur parcours d'achat et les accompagner post-achat, via des arbres de décisions interactifs et l'automatisation des tâches répétitives dans le CRM, réduisant ainsi le temps de réponse.

Les managers quant à eux pourront suivre en temps réel l'utilisation des arbres de décision grâce à des tableaux de bord analytiques, permettant une meilleure prise de décision et une amélioration continue des stratégies et de la satisfaction client.

Grâce à la performance technologique de l'outil, qui exploite la puissance de l'intelligence artificielle, et surtout son approche personnalisée, les conseillers pourront se concentrer sur des aspects plus stratégiques de la relation client. Pour les clients, cela se traduira par une réponse plus rapide et personnalisée à leurs besoins, ce que confirme Louis Brun-Ney, Directeur des Opérations de la Relation Client chez Cdiscount : *« Chaque jour, nous traitons plusieurs milliers de demandes clients. Je suis convaincu que l'intégration d'une base de connaissances permettra de simplifier la vie de nos conseillers et de continuer à améliorer la satisfaction de nos clients. »*

Depuis quelques années déjà, Mayday remporte des appels d'offres majeurs de l'écosystème. *« C'est la preuve que le knowledge management devient un enjeu prioritaire pour les services clients de toutes tailles, notamment à l'ère de l'IA. Cela témoigne également du fait que Mayday a pleinement compris les besoins actuels des grandes*



## Communiqué de presse

*entreprises et a mis en place une solution adaptée pour y répondre de manière optimale. »*, détaille Damien Popote, CEO et cofondateur de Mayday.

### À propos de Mayday

Mayday est le leader de la base de connaissance omnicanale dédiée aux services clients et aux centres de contact. Créée en 2020 par Damien Popote, Benjamin Karila, Hugo Martinez, Mayday permet de centraliser les connaissances de l'entreprise, de les harmoniser et de les diffuser intelligemment dans l'espace de travail des conseillers ou directement aux clients finaux. Plus de 30 000 conseillers, dont ceux de Fnac Darty, Doctolib, Edenred, utilisent déjà Mayday comme source de vérité unique pour garantir une réponse rapide et de qualité au client final.

[www.mayday.fr](http://www.mayday.fr)

### Contact Presse

Hanna Savarin

[hanna.savarin@getmayday.co](mailto:hanna.savarin@getmayday.co)

0681797834