



AMA déploie son application aR chez Tarkett pour améliorer le service après-vente

Rennes, France - 18 avril 2023 - [Tarkett](#), leader mondial des solutions innovantes et durables de revêtements de sol et de surfaces sportives, annonce aujourd'hui son partenariat avec [AMA](#), pionnier des solutions de réalité assistée (aR) et intégrateur de logiciels B2B. Cette collaboration vise à améliorer le service après-vente de Tarkett en déployant la solution d'assistance à distance XpertEye d'AMA auprès de ses installateurs de revêtements de sol dans la région DACH.

XpertEye est une application innovante qui fournit aux installateurs de Tarkett une assistance instantanée, leur permettant d'établir une communication vidéo avec un expert de Tarkett qui peut les guider et les conseiller sur les techniques d'installation, de maintenance et d'entretien appropriées. Ce faisant, Tarkett garantit l'installation en temps voulu de la plus vaste gamme de revêtements de sol de l'industrie, tout en améliorant la qualité de son service après-vente.

L'adoption de XpertEye permet à Tarkett de devenir plus agile dans un environnement changeant et d'étendre son portefeuille de services avec une solution numérique attrayante. XpertEye offre à Tarkett une flexibilité accrue, permettant des réponses plus réactives et plus rapides aux situations critiques telles que les réclamations sur site et les problèmes d'installation. « *Auparavant, il fallait généralement cinq à sept jours ouvrables pour organiser une visite sur le chantier. Aujourd'hui, grâce à XpertEye, nous pouvons réduire les déplacements et ne sommes plus dépendants de la disponibilité des techniciens de service, ce qui nous permet d'être beaucoup plus réactifs et de répondre dans les 24 heures* » déclare Dirk Rieger, responsable du service client et de la chaîne d'approvisionnement pour l'Europe centrale chez Tarkett.

« *L'application XpertEye permet non seulement à nos équipes d'offrir une expérience client de premier ordre, mais aussi de réduire l'empreinte carbone de notre entreprise. Grâce à l'utilisation de XpertEye, nous avons évité environ 15 tonnes de CO₂ eq. Cela s'inscrit parfaitement dans le plan stratégique Impact 2027 de Tarkett, qui vise à avoir un impact positif sur nos clients, nos équipes et notre planète* », poursuit Dirk Rieger.

« *Nous sommes ravis de nous associer à Tarkett et de soutenir leur service après-vente. XpertEye apporte des gains significatifs en termes de coûts, de temps et de pratiques commerciales durables* », a déclaré Michael Nuernberg, directeur de l'Allemagne et de l'Autriche chez AMA.

Contact presse

Esther Duval
+33 689 182 343
esther.duval@amaxperteye.com

