

Paris, le 8 septembre 2011

SEAT CONNECTED PEOPLE

L'agence zonefranche innove pour SEAT

L'agence d'activation digitale zonefranche a imaginé, élaboré puis conçu pour SEAT, SEAT Connected People (www.seat.fr/scp).

Il s'agit d'une plateforme de communication innovante qui, d'une part, permet aux internautes d'interagir avec différents types d'interlocuteurs de la marque et, d'autre part, donne la parole aux clients SEAT. Pour la première fois, via ce nouvel espace de communication interactif, un constructeur propose de l'information et, surtout, des dialogues live autour, entre autres, des expériences de ses clients.

Le programme SEAT Connected People

SEAT a créé SEAT Connected People (SCP) afin de répondre, directement, à l'éparpillement des commentaires en ligne qui induit, notamment, une dissolution de l'information. SCP répond également à l'absence d'accompagnement et d'interactivité que les prospects de la marque peuvent rencontrer.

Cette plateforme digitale est intégrée au sein du site seat.fr ou accessible directement à partir de www.seat.fr/scp. Elle permet, en effet, de mettre en relation, de façon personnalisée, de futurs acheteurs automobiles avec une palette d'interlocuteurs Seat, tous complémentaires et présents pour les aider et les accompagner dans leurs recherches.

Par ailleurs, la diversité des profils présents simultanément sur la plateforme offre à l'internaute la possibilité de collecter, rapidement et simplement, une information riche, totalement confidentielle et sans aucune intervention de la part de la marque.

En outre, l'internaute maîtrise sa recherche d'information et choisit d'initier une conversation privée en chat ou chat vidéo avec le Connected People de son choix ou en cas d'absence, de lui laisser un message :

- **Des clients de la marque**

Ni ambassadeurs, ni porte-parole, ils témoignent librement de leur expérience. Ils donnent leur opinion, partagent leur expérience et parlent du modèle qu'ils possèdent.

- **Des conseillers produits**

Ce sont des experts de la marque SEAT, de sa gamme et de ses services. Ils accompagnent les internautes dans leurs recherches avancées et apportent une réponse objective et précise à chacune de leurs questions.

- **Des vendeurs**

Ils sont le trait d'union entre SCP et les distributeurs physique du réseau : prise de rendez-vous, proposition d'essais...

Enfin, afin de répondre au mieux aux attentes des internautes, les profils des Connected People sont proposés en lien avec la nature de leur recherche et prennent en compte le modèle de véhicule ou encore la région dans laquelle ils se trouvent.

Les innovations majeures du programme

SEAT signe aujourd'hui une véritable révolution online dans le processus d'achat automobile :

- SEAT Connected People est un service qui n'existe dans aucune marque : la possibilité pour un internaute de dialoguer de façon confidentielle avec des profils d'interlocuteurs présents pour l'aider dans sa recherche.
- SEAT Connected People fait appel à des clients de la marque comme témoins de leur expérience : SEAT ouvre la parole sans condition à ses clients.

Les étapes de développement futur

Dans une deuxième phase de développement très proche, SEAT Connected People permettra à la marque d'interagir de façon directe avec les 200 000 visiteurs uniques mensuels du site de marque www.seat.fr.

Un internaute présent sur le site client de la marque se verra proposer des profils de Connected people en phase avec le véhicule recherché.

Le déploiement du programme est prévu sur les principaux pays européens dès 2012.

L'intervention de zonefranche

- La stratégie et le positionnement marketing et commercial du programme.
- La définition des fonctionnalités de la plateforme.
- La réalisation technique, plus de 250 jours de développements auront été nécessaires pour la réalisation de la plateforme V1.
- Le déploiement du programme au sein de SEAT France et du réseau de distribution, en pilotant la phase expérimentale et le son déploiement national en 2012.
- La formation du réseau et l'accompagnement au changement.

L'élaboration et la mise en place de ce projet a duré 1 an au total, du positionnement de l'offre au design de la plateforme, en passant par la définition du profil des Connected People.

Marc de Laitre, Directeur SEAT France :

« Avec SEAT Connected People, nous apportons une réponse actuelle et concrète aux nouvelles attentes de nos clients. Nous pouvons résumer notre démarche en 3 mots : accessibilité, proximité et transparence. »

Olivier Albert, directeur général de zonefranche :

« Nous sommes ravis de la confiance que nous a attribuée SEAT pour réaliser ce projet aussi innovant, ambitieux et audacieux. Je suis convaincu que SEAT Connected People va faire bouger les frontières digitales de la relation Client. »

Qui fait quoi ?

Annonceur :	SEAT
Agence :	zonefranche
Responsables annonceur :	Bruno Frété - Directeur Marketing SEAT France et Fabien Neel - Directeur de la Communication SEAT France.
Responsable agence :	Olivier Albert, Directeur Général de zonefranche.
DC :	Christophe Dubois
DA :	Vincent Beneche
Concepteur/rédacteur :	Romain Ortel

Les photos sont disponibles sur simple demande.

Contact presse

Ethel Bachellerie - ethel.bachellerie@yahoo.fr - 06 62 79 19 21

A propos de zonefranche

L'agence d'activation digitale zonefranche, créée en 2004 par Pierre de Bernardi et Olivier Albert compte aujourd'hui 50 collaborateurs spécialisés dans les problématiques d'activation digitale de marque. La mission de l'agence : concevoir et implémenter des dispositifs digitaux innovants, capables d'impacter durablement les performances business de ses clients. Historiquement positionné sur les métiers du conseil et du marketing services, l'agence a racheté en 2010 l'agence digitale onemorething et propose dorénavant à ses clients une offre d'activation de marque totalement intégrée.