



1. Présentation

Question : Pouvez-vous vous présenter ? Quel est votre rôle au sein de votre entreprise ?

Réponse :

Je suis Myriam Lebars, responsable du pôle fidélisation Neshu au sein de l'entreprise EVS PROFESSIONNEL.

J'ai pris mes fonctions en février 2023 et mon 1er challenge était de mettre en place un outil de Ticketing. Après un moment de recherches, mon choix s'est porté sur Zoho. De part les avis clients existants déjà, puis suite à mes échanges avec l'équipe. Un vrai partenariat s'est mis en place et nous avons par la suite fait le choix de poursuivre cette aventure avec le CRM.

2. Besoins ou Problèmes

Question : Quels étaient les problèmes auxquels vous faisiez face / votre besoin ?

Réponse :

Pour répondre à nos clients, nous avions juste 2 boîtes mails, donc impossible de réaliser un vrai suivi de nos contacts. Notre priorité était de nous professionnaliser

3. Découverte de la solution

Question : Comment avez-vous découvert Zoho ?

Réponse :

En effectuant des recherches sur le net et en utilisant des sites comparateurs.

4. Points forts de Zoho et ADN Agile

Question : Qu'est-ce qui vous a plu chez Zoho et chez Adn Agile ?

Réponse :

L'étendue de l'offre et leur réactivité



5. Mise en place de la solution

Question : Comment s'est passée la mise en place de la solution de votre point de vue ?

Réponse :

Etant seule sur le projet (et sur le terrain) cela a pris un peu de temps. Simplement, une fois mes actions personnelles menées, la mise en place s'est faite très rapidement.

6. Satisfaction avec la solution

Question : Êtes-vous satisfait de la solution ? Répond-elle à votre besoin initial ?

Réponse :

Je suis très satisfaite et l'outil répond à nos besoins

7. Satisfaction avec ADN Agile

Question : Êtes-vous satisfait du service fourni par ADN Agile ?

Réponse :

Entièrement satisfaite, excellente réactivité, l'équipe prend le temps nécessaire pour m'accompagner

8. Conclusion

Question : Une conclusion / mot de la fin ?

Réponse :

Je recommande Zoho les yeux fermés ! Equipe très agréable, réactive et ultra professionnelle ! Nous avons construit ensemble un vrai partenariat, merci à Hugo, Olivier, Bastien et Clarisse