



restalliance

VOUS SERVIR PAR CŒUR

1. Présentation

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

Réponse :

En tant que chef de projet informatique au sein de la DSI de Restalliance, je pilote et accompagne les équipes métiers dans la conception, le déploiement et l'adoption de nouveaux outils, afin de répondre efficacement à leurs besoins opérationnels.

2. Besoins ou Problèmes

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

Réponse :

Le service client de la direction des achats devait gérer un volume important de demandes et réclamations clients, principalement reçues par email. Le suivi des dossiers via un tableau Excel s'est avéré peu adapté et manquait d'efficacité pour répondre aux besoins croissants.

3. Découverte de la solution

Question : Comment avez-vous découvert Zoho ?

Réponse :

À travers une étude de marché approfondie des principales solutions de helpdesk disponibles.

4. Points forts de Zoho et ADN Agile

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

Réponse :

Nous avons besoin d'un logiciel capable de gérer simultanément les clients, les organisations et les fournisseurs, une fonctionnalité que Zoho Desk propose. Par ailleurs, Zoho nous a offert la possibilité d'être accompagnés par un intégrateur, un avantage que d'autres solutions ne garantissent pas toujours

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 :

Nous avons un besoin précis : intégrer simultanément les clients, les organisations et les fournisseurs dans un même logiciel, ce que Zoho Desk permet.
De plus, Zoho nous a offert un accompagnement par un intégrateur, un service rarement proposé par d'autres solutions



restalliance

VOUS SERVIR PAR CŒUR

6. Satisfaction avec la solution

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

Réponse :

Oui, la solution répond bien au service attendu. Bien que l'ergonomie ne soit pas optimale et que le paramétrage puisse parfois être complexe, elle reste efficace et offre une large personnalisation.

7. Satisfaction avec ADN Agile

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

Réponse :

ADN Agile nous a accompagnés tout au long du projet en analysant méthodiquement nos besoins et en déployant un portail client hybride, à la fois standard et spécifique, particulièrement efficace

8. Conclusion

Question : Une conclusion / mot de la fin ?

Réponse :

En 2 ans et demi, nous avons évolué d'un service utilisateur composé de 12 agents à 4 services et 40 agents. Cette croissance a considérablement amélioré la qualité du service, tant pour nos clients internes qu'externes