

Case Study



Mercedes Benz

# Renforce sa relation avec ses concessionnaires grâce à Zoho Desk



## Mercedes Benz

Industrie  
**Automobile**

Taille  
**+ 10 000 employés**

Marché  
**B2C**

Nul n'ignore que plaintes et besoins impactent le taux de satisfaction client. C'est pourquoi l'usine a repensée entièrement sa relation avec les concessionnaires afin d'établir à travers eux un lien de proximité avec les clients. Un exploit pour 89 concessionnaires répartis dans 41 villes !

C'est à partir de là que la filiale s'est lancée à la recherche du moyen de communication le plus fluide et efficace pour échanger avec les concessionnaires.

“

Nous avons analysé d'autres produits sur le marché, mais Zoho Desk s'est intégré à notre structure organisationnelle mieux que tout autre.

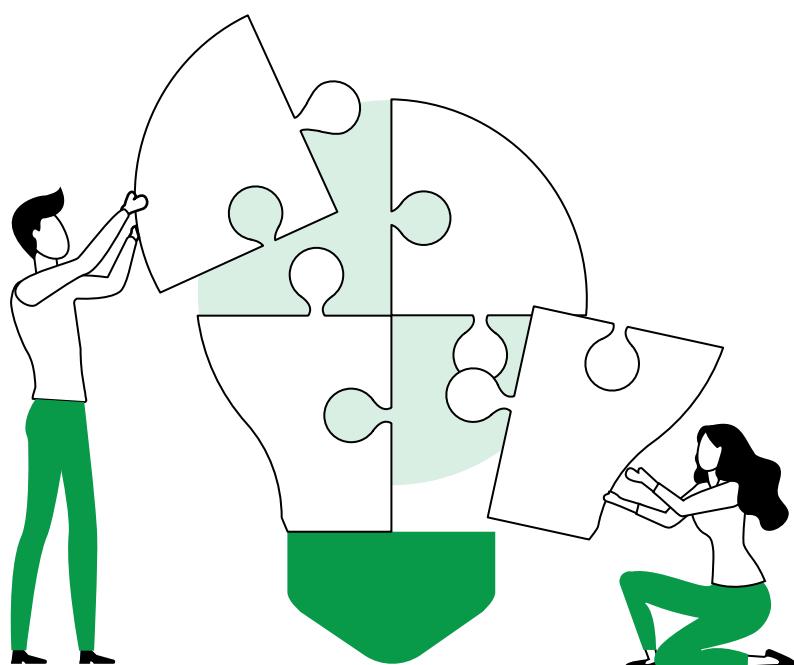
**Swaroop Naik**

Senior Manager - Software Development

# Pourquoi Zoho ?

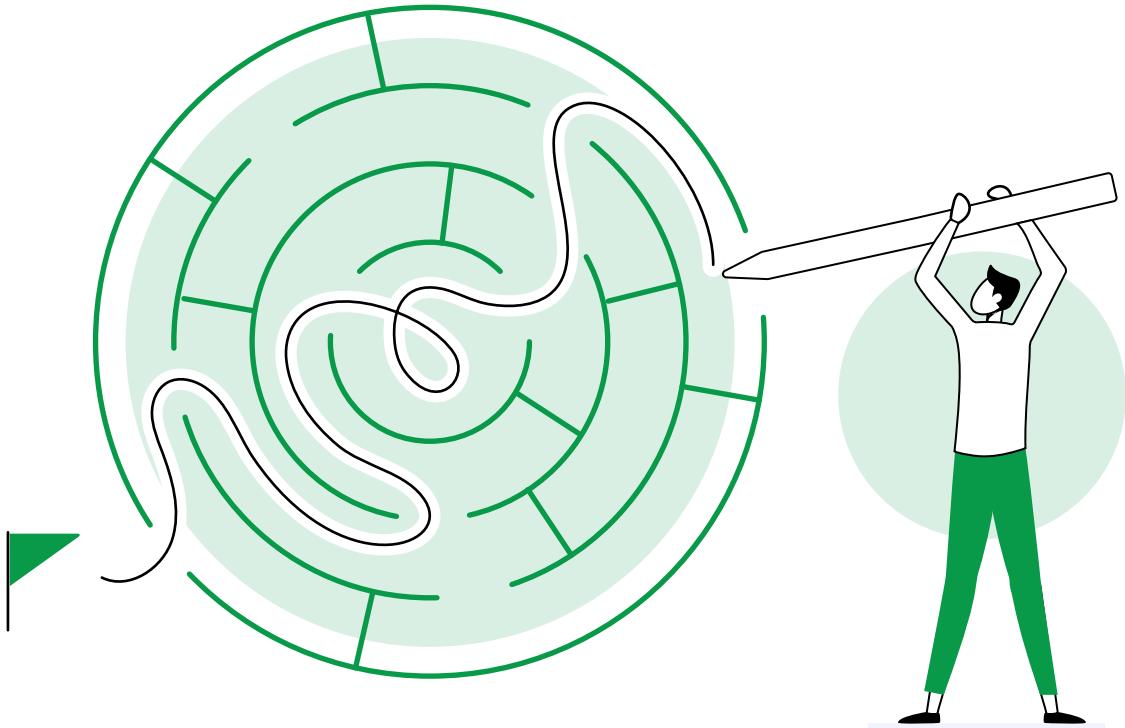
**Suite à une analyse approfondie du marché, Mercedes s'est tourné vers Zoho Desk en fonction de 3 principales caractéristiques :**

- sa flexibilité qui a pu s'adapter à leur structure,
- la simplicité de son interface,
- sa personnalisation poussée et simple à mettre en place pour chaque utilisateur



# La solution

Zoho Desk offre à Mercedes-Benz Inde une plateforme flexible pour communiquer avec les concessionnaires, qui peuvent échanger directement sur les différents problèmes en ayant tout le contexte et le suivi nécessaires pour les résoudre, en plus de savoir quantifier combien de temps allouer à chaque résolution. Grâce à des rapports et tableaux de bord personnalisés, ils bénéficient d'une vue d'ensemble sur les opérations et sont à même d'identifier des axes d'amélioration.



## Le résultat

Grâce à Zoho Desk, Mercedes-Benz India est en mesure de créer et de maintenir un niveau élevé de satisfaction de la clientèle dans l'ensemble de son réseau !