

DAGOMA

DAGOMA : Arrêt sur images : 2018

Avant le rush de Noël, DAGOMA fait un premier bilan de cette année

Noël dernier, nous avons placé l'année 2018 sous le signe du changement avec pour ambition de placer l'accent chez DAGOMA sur vos Usages et vos Passions.

Avec un défi de taille : celui de faire découvrir à tous les 1001 usages de l'impression 3D.

D'un point de vue opérationnel, cela se transcrivait pour nous en 2 axes forts :

- être à vos côtés, tous les jours, et faire en sorte que l'impression 3D soit la plus simple et accessible possible.
- vous accompagner dans vos passions et vous permettre de les vivre encore plus à fond.

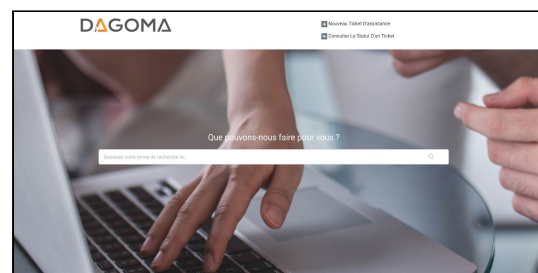
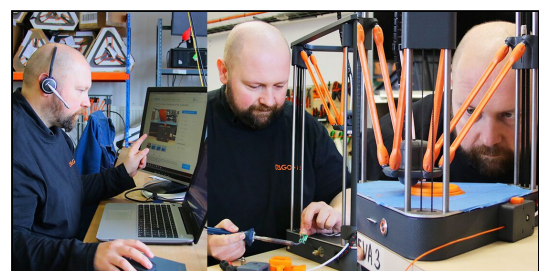
Aussi, début 2018, nous avons mis en place un plan de transformation en interne que nous avons déroulé tout le 1er semestre. Avant le rush de Noël qui arrive, nous souhaitons vous partager les changements provoqués chez Dagoma pour vous.

Nous sommes plus que jamais à vos côtés !

Retour en arrière, avec une décision forte : en 2017, nous avons pris la décision de couper notre ligne téléphonique. Pourquoi ? Parce que nous nous rendions compte que nous ne pouvions vous accompagner correctement par ce biais : la voix n'était pas le meilleur moyen pour comprendre vos soucis et questions. Bien sûr, la fin du téléphone ne veut pas dire la fin de nos relations avec vous, bien au contraire !

A/ En 2018, qu'avons nous mis en place pour le Service Client ?

- 1) Nous avons repensé notre gestion des tickets : En effet, nous sommes désormais plus rapides et plus efficaces. Waël, Denis et Benjamin vous accompagnent quotidiennement dans vos projets 3D.
- 2) Depuis fin juillet, nous avons également complètement remodelé notre base de connaissances. Désormais, vous pouvez avoir votre réponse 24h/7, dimanches et jours fériés inclus directement ici : <https://support.dagoma.fr/> avec un contenu à jour, simple à comprendre et accessible.
- 3) Les [LIVES sur Youtube](#) : Depuis mi-juin 2018, toutes les semaines, nous vous retrouvons [en](#)



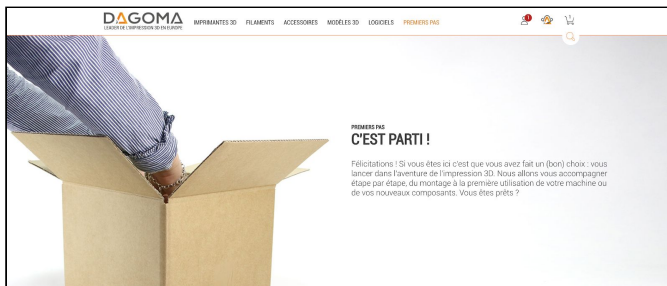
[direct sur youtube](#) pour répondre à vos questions, à vos soucis, et aussi pour passer un moment convivial ensemble.

Connaissez-vous d'autres marques avec lesquelles vous pouvez discuter en visio chaque semaine avec le fondateur et un expert technique en cas de question ?



Aux côtés du Service Client, beaucoup d'autres choses ont bougé...

B/ Avez vous remarqué les multiples changements sur notre site dagoma.fr ?



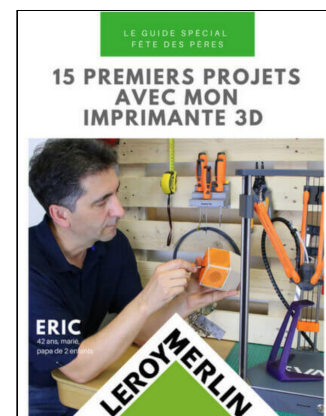
Une refonte totale de nos guides de montage, accompagnement aux premiers pas, nouvelle page de téléchargements... Nous avons essayé d'être plus clair, plus simple et plus joli. Toutes les étapes sont maintenant en vidéo, ce qui a considérablement fait baisser les questions SAV pendant le montage. Restez prêts, la suite arrive !

C/ Nous arrivons du côté de chez vous !

Nous sommes depuis quelques temps chez Boulanger, Bureau Vallée, Let me Know, etc... nos partenaires historiques. Nous avons le plaisir depuis mi-août, de collaborer avec Leroy Merlin. C'est un travail important pour DAGOMA car c'est une nouvelle visibilité importante au service de notre ambition à savoir rendre accessible l'impression 3D à tous.

Pour vous accompagner, nous avons mis au point, avec Leroy Merlin des mini-GUIDES d'inspiration pour bien débuter.

L'idée est bien sûr d'être plus proche de vous. Plus proche physiquement via des partenaires revendeurs, mais également plus proche dans l'usage et autour de vos passions.



D/ L'impression 3D dès le plus jeune âge

Nous continuons bien sur notre travail auprès de l'Education Nationale, nous sommes de plus en plus présents et aux côtés de nos écoles, collèges et lycées pour faire découvrir l'intérêt et la pertinence de l'impression 3D en classe. A ce jour, en France, plus de 2500 établissements scolaires ont été équipés d'imprimantes 3D Dagoma.

