

HOKI DOKI Informatique

“ *Les solutions ESET sont simples et faciles d'utilisation, avec un prix très raisonnable. Tout cela contribue à satisfaire nos clients.* ”

VALÉRIE HOJNACKI,

Co-dirigeante chez HOKI DOKI Informatique

LE PARTENAIRE

Créée en 2010, **HOKI DOKI est une entreprise familiale de 6 personnes, localisée en Seine-Maritime et fondée par Sébastien Hojnacki**, un autodidacte passionné d'informatique. L'activité principale d'HOKI DOKI consiste en **l'accompagnement de particuliers dans la gestion et l'approvisionnement de matériel informatique, notamment à travers la revente de logiciels et de produits numériques.**

Le noyau dur des clients d'HOKI DOKI se compose essentiellement **de particuliers** auprès de qui l'entreprise a su tisser une **véritable relation de confiance et une fidélité** au fil du temps.

L'entreprise a d'ailleurs été récemment auréolée du Prix de la CCI (Chambre de Commerce et d'Industrie) avec l'excellente note de 89,90/100. Cette évaluation réalisée à partir d'un audit et d'un client mystère, prend en compte l'environnement du point de vente (extérieur et intérieur), la relation client, les capacités techniques et l'ensemble des avantages que peut apporter la société.

Pour ce témoignage, c'est **Valérie Hojnacki, Associée d'HOKI DOKI et véritable couteau suisse au sein de la société** qui a pu réaliser son retour d'expérience au sujet des solutions et services ESET.

LE DÉFI

Pour HOKI DOKI, le cœur de métier de l'entreprise consiste à équiper les particuliers en leur offrant **du matériel et des logiciels informatiques fiables, simples d'utilisation et sécurisés**, afin que les clients ne perdent pas de temps et soient parfaitement autonomes dans leur utilisation.

Mais c'est aussi et surtout **une relation basée sur la confiance et la proximité** : les clients d'HOKI DOKI sont parfois des voisins, des habitants de la ville, des commerçants avec qui ils ont un relationnel fort et important, c'est pourquoi la qualité des services proposés est essentielle et doit pouvoir s'inscrire sur le long terme.

L'entreprise propose d'ailleurs un processus **d'accompagnement sur le choix matériel et logiciel**. En parallèle, le **parc informatique des clients d'HOKI DOKI doit faire l'objet d'un suivi minutieux et nécessite des renouvellements fréquents**. C'est sur ces différents aspects que l'entreprise a pu faire appel à l'expertise d'ESET.



SECTEUR D'ACTIVITÉ

Fournisseur informatique

PAYS

France

SITE WEB

hokidoki.fr

PRODUITS CONCERNÉS

- ESET NOD32 Antivirus
- Membre du Programme Affiliate Plus

NOMBRE DE LICENCES UTILISÉES

- Plus de 1200 licences

PRINCIPAUX AVANTAGES D'ESET SELON HOKI DOKI INFORMATIQUE :

- Simplicité du renouvellement des licences et commissionnement
- Disponibilité et réactivité des services commerciaux et techniques
- Simplicité et efficacité des solutions ESET
- Excellent rapport qualité/prix

LA SOLUTION PROPOSÉE PAR ESET

Pour Valérie Hojnacki, les atouts d'ESET interviennent sur différents plans qui s'avèrent déterminants pour l'entreprise HOKI DOKI. Tout d'abord, **les solutions. L'associée explique : "les produits ESET sont simples et faciles à utiliser**, tout en étant raisonnables en matière de tarification. Ces éléments sont indispensables pour nos clients".

En effet, l'entreprise propose à la vente du matériel informatique et lorsque celui-ci est préparé en atelier, **l'installation des logiciels ESET est systématiquement proposée**. La co-dirigeante poursuit : "nous suggérons ESET car **nous connaissons les atouts du produit, mais nous ne forçons jamais la main**. Si notre client est réticent, nous le laissons décider sous 1 mois afin qu'il puisse se faire son propre avis grâce à la version d'essai. Nous jouons toujours la carte de la transparence : nous sommes un commerce de proximité et les gens nous font confiance."

Avec plus de 1200 licences ESET actives, la performance de vente est excellente **notamment grâce à un excellent taux de renouvellement**. Cela s'explique par le suivi minutieux de Valérie Hojnacki qui prend le temps de contacter chacun de ses clients, mais aussi par la relation de confiance entre ESET et HOKI DOKI.

L'entreprise est en effet adhérente du programme **Affiliate Plus d'ESET** qui épaulé et offre un processus simplifié lors des renouvellements de licences : **les clients peuvent eux-mêmes renouveler leur licence en quelques clics sur la boutique ESET et une commission automatique est immédiatement attribuée à Hoki Doki**. Valérie Hojnacki explique : "il s'agit d'un gain de temps important pour nos clients qui sont ainsi autonomes et peuvent d'ailleurs ajouter des produits annexes à leur renouvellement. Auparavant, nous n'avions pas de rétrocommission avec des éditeurs de sécurité tierces et l'un d'eux (avec qui nous collaborions) avait même récupéré nos clients pour son compte. Nous avons donc changé à la faveur d'ESET et sommes pleinement satisfaits de notre relation."

Enfin, le service. Pour Valérie Hojnacki, c'est l'une des forces d'ESET. **Le service commercial comme technique s'organise toujours pour être disponible et réactif**. Le suivi est un point clé et linéaire de la relation de confiance entre ESET et HOKI DOKI, mais également entre HOKI DOKI et ses clients.

« Pour moi, ESET c'est de la considération (car les revendeurs sont vraiment considérés), de la simplicité (notamment à travers une plateforme de renouvellement de commandes pratique) et de l'efficacité du côté des équipes qui savent se montrer disponibles. »