

Gestion de la relation client à l'usage des PME

Un accroissement significatif de l'efficacité commerciale.

Collecter les données relatives à la démarche commerciale de manière systématique et structurée, connaître ses clients afin de faciliter une prospection adéquate garante d'une meilleure performance sont quelques un des arguments qui militent en faveur d'une solution CRM (Customer Relation Management). Les grandes entreprises ne se passent plus de cet outil, mais qu'en est-il des PME qui constituent l'essence de notre tissu économique? Le CRM à l'usage des PME fait face à des barrières qu'il est utile de rappeler. Les PME citent notamment la difficulté d'intégrer la solution aux composants logiciels déjà déployés et la migration parfois laborieuse de données provenant d'anciennes applications. D'autre part, une solution CRM exige un changement d'habitudes. L'amélioration de l'organisation commerciale, l'harmonisation des tâches et l'augmentation significative du chiffre d'affaires qui résultent du processus CRM ne laissent toutefois aucun responsable de PME indifférent.

➤ Citons brièvement quelques avantages:

- Recueil et analyse des données clients par segment de marché.
- Structure et partage de ces données au sein de l'entreprise.
- Harmonisation et intégration des outils commerciaux.
- Vision globale de la relation clients et intégration dans la procédure commerciale propre à l'entreprise.
- Partage des informations commerciales avec les parties prenantes à la transaction.
- Analyse des attentes des clients et impact sur les résultats.
- Analyse du marché, historique des ventes, CA par produit, pipeline des ventes, ect...

Quelle approche pour un projet CRM ? Il n'existe pas de critères limitatifs tels que le chiffre d'affaire, le nombre de clients ou de transactions pour décider de la mise en place d'un CRM. Chaque entreprise doit décider pour elle-même de sa stratégie commerciale. Toutefois les PME axent aujourd'hui leur développement sur la compréhension de leur valeur ajoutée et de l'identification de leurs prospects ainsi que de la satisfaction de leurs clients dans chacun des segments choisis. Dans un environnement toujours plus concurrentiel, il est important pour marquer sa différence de se focaliser sur de vrais besoins. Dans ce sens, la capacité à monter rapidement et à peu de frais des campagnes marketing ciblées est devenue pour les PME un élément primordial.

Le CRM, une philosophie d'entreprise: Mettre le client au centre de l'activité de l'entreprise est un choix qui exige une réflexion globale du processus d'affaire. La mise en place d'un outil CRM implique par conséquent une phase d'analyse, la fixation d'objectifs et l'établissement d'un cahier des charges. Le choix, la mise en place et la configuration de la solution, ainsi que la formation des utilisateurs et la mise en production suivent dans l'ordre.

Le choix de la solution: De nombreux éditeurs se disputent le marché du logiciel CRM. Face au choix, retenir la bonne proposition est un défi qu'il est toutefois possible de relever rapidement et à satisfaction si la phase d'analyse est suffisamment exhaustive et professionnellement conduite.

« Il n'y a qu'un patron : le client. Il peut licencier tout le personnel, depuis le directeur jusqu'à l'employé, tout simplement en allant dépenser son argent ailleurs »...

Sam WALTON [1918-1992]

La Chocolatière 26

CH - 1026 Echandens

Tél. +41 21 706 06 06

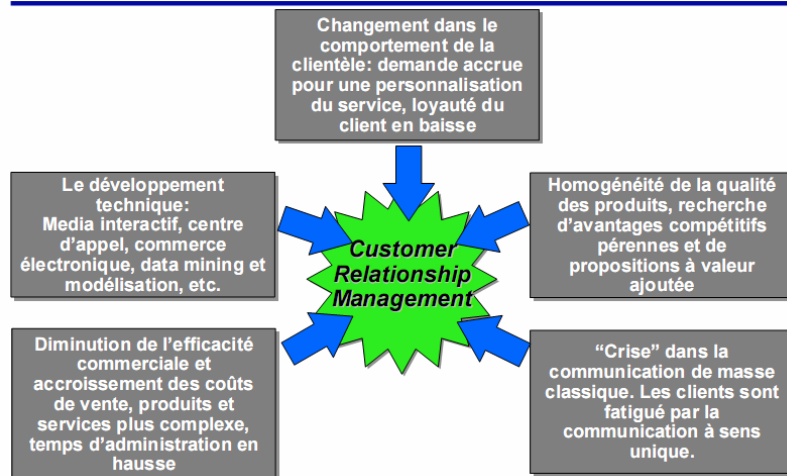
Fax +41 21 706 06 00

info@acomm.ch

www.acomm.ch

L'information est le vecteur de la conquête commerciale

Les changements de société rapides qui caractérise un monde globalisé ont des conséquences immédiates sur votre activité même à un niveau local. Le comportement de vos clients change, vos produits et vos services évoluent, la technologie et les moyens de contact se développent. Vos activités commerciales traditionnelles demandent plus d'efforts et sont moins rentables. Toutes ces raisons alimentent le besoin



de réflexion sur une stratégie d'affaire visant à la satisfaction des clients. Le CRM est à ce titre un outil permettant à l'échelle de l'entreprise de gérer la globalité des ressources humaines, des informations et des technologies en vue d'attirer et de conserver des clients rentables.

Une solution CRM simple et fiable à la mesure de vos besoins

Elle comprend la gestion des activités commerciales, les conduites de campagnes marketing, la rationalisation du service après vente, le tout en respectant votre entreprise et ses utilisateurs. Telles sont les missions d'un CRM performant, adapté à vos besoins. Un contact, un rendez-vous, une tâche à faire ou déjà effectuée, tout peut être saisi dans son contexte. L'information pouvant ensuite être partagée parmi les ayants droit. De l'organisation de la campagne, au premier contact jusqu'à la commande du client, chaque événement est attribué et mis en perspective dans le respect du calendrier défini. La solution **Cobra Adress PLUS** est la solution professionnelle avantageuse adaptée aux besoins des PME désirant une mise en œuvre rapide intégrant tous les outils de bureautiques MS Office.

Besoin	Avant	Avec gestion du client	Notes
Gestion de l'information commerciale concernant vos clients	Traitement manuel, information dispersée	Inventaire complet des actions et événements relatif à vos prospects et clients. Partage des informations.	L'entreprise et en mesure d'établir instantanément une vue globale de l'activité Client. Meilleure gestion du budget et des coûts de l'activité marketing et vente
Planification et gestion de campagne marketing percutante.	Informations lacunaires, traitement et administration chronophage	Campagne marketing automatisée. Mesures statistiques et retour rapide sur la qualité et la pertinence de la campagne	L'entreprise est en mesure de ce focalisé sur les activités réellement rentables. Accroissement du chiffre d'affaire et de la rentabilité.
Personnalisation de la solution. respect des besoins de chaque utilisateur	Outils standard de la suite Office. Mise en œuvre disparate	Politique de communication « maison » adaptée aux utilisateurs, à l'entreprise et au marchés visé.	Possibilité de personnalisation poussée, ajout de champs supplémentaires. Importation et exportation de base de données simple et rapide.
Solution avantageuse et intégration rapide au sein de l'entreprise	Ad Hoc, outils MS Office, information non structurée	La phase d'analyse identifie les faiblesses de l'organisation commerciale actuelle. Mise en place rapide d'un outil simple, fiable et avantageux	Ne payer de licences que pour ce qui est vraiment utilisé. Réduction des coûts et du risque, mise en œuvre rapide avec intégration de la suite Microsoft Office (Outlook, Word, Excel, PowerPoint)

La Chocolatière 26
CH - 1026 Echandens

Tél. +41 21 706 06 06
Fax +41 21 706 06 00

info@acomm.ch
www.acomm.ch