

An isometric illustration of a digital workspace. In the center, a person sits in a blue chair on a white platform. To the left, a person stands on a white platform next to a large computer monitor displaying a target icon with three people silhouettes. To the right, a person stands on a white platform next to a large monitor displaying a bar chart with an upward arrow. In the foreground, two people stand on a white platform, one pointing at a tablet. The background features various digital elements like a keyboard, a mouse, and abstract shapes in shades of blue, green, and purple.

# - Guide CRM -

**Accélérez votre transformation digitale**

Logiciels CRM



# Guide CRM

## Agenda

1. CRM, kesako ?
2. Comment savoir si vous avez besoin d'un logiciel CRM ?
3. Comment savoir si votre solution CRM existante doit évoluer ?
4. Comment révolutionner sa gestion de la relation client ?
5. Comment choisir un intégrateur CRM ?
6. Comment choisir sa solution CRM ?





# Rappel

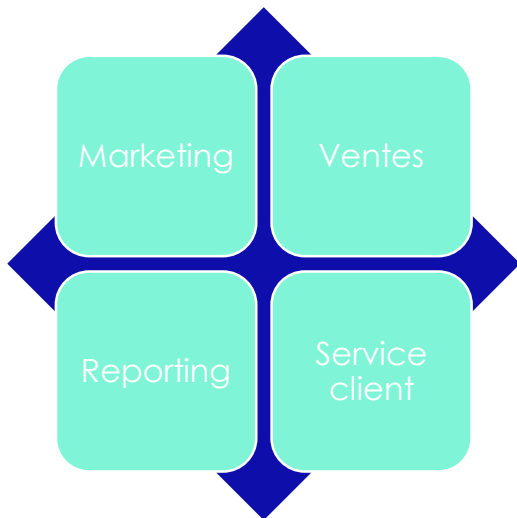
## Le CRM Kesako ?



Le CRM ou Customer Relationship Management est une solution qui va connecter vos processus métiers et vos données au sein d'un seul système d'information.

Toutes vos données et toutes les interactions entre votre entreprise et vos clients seront enregistrés dans votre solution CRM.

## Quel est le périmètre d'un logiciel CRM ?



Dans un contexte de plus en plus concurrentiel, comprendre et anticiper le besoin client devient clé. La gestion de la relation client devient donc un enjeu stratégique. Votre CRM optimiser l'ensemble des processus métiers et couvrira plusieurs domaines :

- **Force de vente** : transformez vos opportunités en chiffre d'affaires et ne ratez plus aucune vente
- **Marketing** : générez toujours plus de leads qualifiés, alignez vos équipes avec le commerce et rentabilisez vos opérations quelque soit le canal utilisé
- **Service client** : proposez une expérience client personnalisée et multicanale.





# Comment savoir si vous avez besoin d'un CRM ?

## Adoption d'un premier logiciel CRM (1/3)

Votre entreprise croît, le volume de données explose, les échanges entre les commerciaux et le marketing se complexifient... En bref, la croissance de votre entreprise demande une gestion de la relation client plus précise qui ne peut se faire sur des feuilles Excel ou des annotations sur des fiches clients ou bons de commande.

**Voici 5 signes d'une PME** qui indiquent que l'utilisation du CRM sera un véritable levier de performance.

### 1. Trouver la bonne information client est un véritable casse tête

Vos données clients sont éparpillés et stockées à plusieurs endroits (feuilles de calcul Excel, notes words, annotation de chaque commercial ...). Vos forces de vente n'ont pas toutes accès à la même information client et **perdent du temps à accéder à la donnée ?**

Changer la donne avec un CRM qui donnera une vue 360 degrés du client unique disponible sur tout support et n'importe quand en un seul clic !





# Comment savoir si vous avez besoin d'un CRM ?

## Adoption d'un premier logiciel CRM (2/3)

### 2. Piloter l'activité de vos commerciaux est complexe

Vous manquez de visibilité sur vos principaux indicateurs et **perdez beaucoup de temps à construire vos rapports** pour connaître la performance commerciale de vos équipes ? Vous n'êtes pas sûrs de la qualité de vos données ?

Un CRM vous fournira des tableaux de bord pré-paramétrés et personnalisés à vos besoins ! Mettez-les à jour en temps réel pour prendre les bonnes décisions qui feront votre croissance !

### 3. Agir en mobilité est peu productif

Que vous soyez en déplacement ou vos forces de vente sur le terrain, il est difficile de rester en contact et de collaborer à distance. Par ailleurs, **vous ne pouvez pas accéder aux données clients en mobilité**. Les nouvelles informations recueillies sont conservées sur des devices personnels ou dans des cahiers.

Avec un logiciel CRM dernière génération, accédez à votre CRM en mobilité avec des fonctionnalités simplifiant le travail sur le terrain. Profitez aussi d'outils collaboratifs : messagerie instantanée, visio-conférence, ...





# Comment savoir si vous avez besoin d'un CRM ?

## Adoption d'un premier logiciel CRM (3/3)

### 4. Proposer une expérience client unique et satisfaisante

Votre service client **ne dispose pas de l'historique client** pour apporter une réponse personnalisée à vos clients ? Vous ne disposez pas de base de connaissances permettant d'accélérer la résolution des incidents ? Vos clients ont le sentiment qu'il est complexe de vous contacter ?

Avec un CRM, déployez un service client réactif, multi-canal et personnalisé. Chaque interaction client sera le moyen de fidéliser durablement vos clients.

### 5. Avoir des communications personnalisées est impossible

Vous ne ciblez pas correctement vos prospects ? **Vos communications sont génériques** ? Vous ne générez pas assez de leads qualifiés ? Vos coûts d'acquisition ne sont pas satisfaisants ?

Avec une plateforme CRM, décuplez la performance de vos opérations marketing. Ciblez les prospects les plus matures, au bon moment et avec le bon message. Mesurez la rentabilité de vos investissements.





# Avez-vous besoins de changer votre CRM ?

## Les facteurs les plus courants pour faire évoluer votre solution

### 1. Qualité des données

Votre base de données est peu qualifiée ? Les informations ne sont pas fiables ? Les doublons sont omniprésents ?

### 2. Adoption des utilisateurs

Vos collaborateurs utilisent peu ou pas le CRM ? L'ergonomie n'est pas au rendez-vous ? Les processus sont trop complexes ?

### 3. Fonctionnalités manquantes

Votre CRM ne vous permet pas de répondre à tous vos besoins ? Vous souhaitez...

- Mettre en place des connecteurs data
- Mettre en place le volet marketing
- Synchroniser le CRM avec l'agenda et les e-mails
- Améliorer l'ergonomie
- Optimiser les fonctionnalités





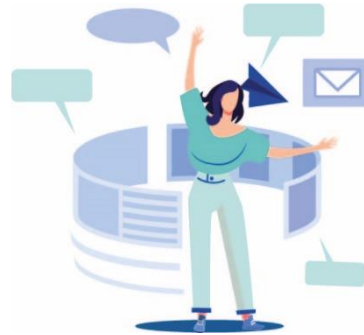
# Relevez les défis de la gestion de la relation client avec un logiciel CRM



## Boostez vos performances commerciales

Du devis à la facturation en passant par la prise de commande, transformez facilement vos relations clients en chiffres d'affaires

Qualification  
Rdv client  
Opportunité  
Devis et bons de commandes  
Closing



## Déployez un marketing intelligent et rentable

Segmentez, scorez, ciblez vos acheteurs et réalisez des campagnes multicanales personnalisées et automatisées pour générer plus de leads

Consolidation des contacts  
Segmentation, ciblage, priorisation  
Conception des campagnes  
Génération de leads  
Suivi du ROI



## Développez les relations avec vos clients

Proposez une expérience client sublimée grâce à une meilleure connaissance client et un service client omni-canal à chaque étape de la relation client

Prise de contact  
Connaissance du profil client  
Réponse personnalisée  
Enrichissement du profil client  
Satisfaction et fidélisation





# Mettez en place votre projet CRM

## Les étapes indispensables

### 1. Définir votre stratégie CRM

Réussir votre projet CRM ne se limite pas au choix de la solution. Votre projet CRM doit s'inscrire dans votre stratégie. En effet, votre futur logiciel CRM devra être **un moyen d'atteindre vos objectifs**. Vous souhaitez proposer un service client d'excellence ? Vous avez pour ambition d'accroître le nombre de nouveaux clients ?

### 2. Définir vos usages métiers

Votre logiciel CRM a pour but **d'améliorer les processus métiers existants**. Identifier les points de blocages, les tâches chronophages, les processus trop long... L'implémentation d'un logiciel CRM est le moyen de revoir et d'améliorer vos modes de travail et de communication.

### 3. Impliquez les parties prenantes

Votre projet CRM sera un succès si l'ensemble **des managers est impliqués**. N'oubliez pas non plus de sonder le terrain pour faciliter l'adoption de votre projet CRM.

### 4. Priorisez

Définissez **les fonctionnalités critiques** et les nice have. Il ne sert à rien de sur-dimensionner votre solution. D'une part, les délais de déploiement ne cesseront de s'allonger. D'autre part, la complexification sera source de freins à l'utilisation de votre nouveau logiciel CRM





# Choisir un intégrateur CRM

## Comment faire ?

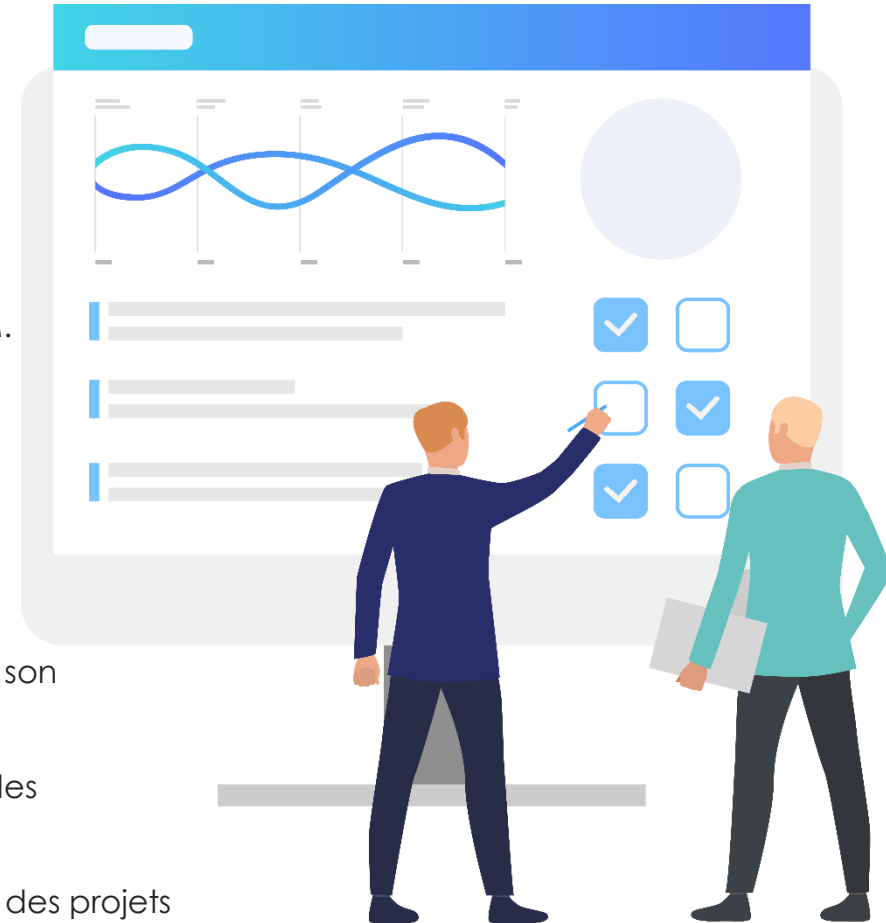
Devenir un expert CRM n'est pas chose aisée.

Plus votre entreprise est petite moins elle dispose de temps et de ressources pour gérer sa solution CRM. Plus votre entreprise croît, plus le degré de personnalisation de votre logiciel CRM augmente.

Réussir son projet CRM passe donc par le choix du bon intégrateur !

### Les critères pour sélectionner un intégrateur CRM

- **La taille** : l'intégrateur doit être capable de gérer votre projet selon son périmètre
- **La certification** : l'intégrateur doit être en mesure de vous présenter les certifications sur le logiciel CRM que vous aurez choisi
- **L'expérience** : l'intégrateur est-il un expert CRM? A-t-il déjà déployé des projets similaires ? Dans quel secteur d'activité
- **La transparence** afin de cerner parfaitement le périmètre de vos besoins et de maintenir le budget établi
- **La capacité de personnalisation** : afin vous proposer une solution métier qui tient compte de vos usages et spécificités
- **L'accompagnement proposé** afin de faciliter l'adoption de votre solution CRM





# Choisir son logiciel CRM

## Sur quels critères porter son attention ?

Le marché des solutions CRM a explosé. Face à une offre de plus en plus large, difficile de s'y retrouver et de faire le bon choix. Voici quelques éléments pour comparer les différentes solutions CRM qui s'offrent à vous.

### Les critères pour sélectionner une solution CRM








- **L'ergonomie** : la solution CRM devra être facile à prendre en main pour une adoption réussie
- **La couverture fonctionnelle** : la plateforme CRM couvre t'elle l'ensemble de vos besoins ?
- **La personnalisation** : votre logiciel CRM devra être personnalisé à vos processus métiers pour simplifier le quotidien de vos collaborateurs
- **L'évolutivité** : votre solution CRM devra pouvoir s'adapter à votre croissance
- **Le support** : quels sont les SLAs en terme d'assistance utilisateurs ?
- **Le budget** : étudier attentivement les coûts : sont-ils à l'usage ? À la volumétrie des données ?
- **La conformité légale** : la solution CRM est-elle conforme RGPD ?
- **Le mode d'hébergement** : SaaS ou on-premise ?





# Overview des solutions CRM








## Comparatif des deux solutions leaders du marché (1/2)

Module	Fonctionnel			Avantage
 <b>CRM commercial</b>	Gestion des contacts	✓	✓	
	Historiques des mails	✓	✓	
	Gestion des comptes	✓	✓	
	Gestion des opportunités	✓	✓	
	Suivi des prospects	✓	✓	
	Analyse comportementale	✓	✓	
	Ergonomie	+++	+	
 <b>CRM service client</b>	Gestion des approbations	✓	✓	=
	Gestion des incidents	✓	✓	
	Service client multicanal	✓	✓	
	Portail client	✓	✓	
	Communauté de client	✓	✓	
	Gestion des réseaux sociaux	✓	✓	
 <b>CRM Marketing</b>	Gestion des leads	✓	✓	
	Gestion des campagnes	✓	✓	
	Mails de masse	✓	✓	
	Automatisation du marketing	+++	+	
	Licence complète intégrée	✗	✗	
	Licence gratuite dès 10 licences achetées	✓	✗	



# Overview des solutions CRM

## Comparatif des deux solutions leaders du marché (2/2)

Module	Fonctionnel			Avantage
 <b>Collaboration</b>	Chat interne	<b>Teams</b>	<b>Chatter</b>	
	Suivi des tâches	+++	+	
	Evènements	+++	+	
	Connexion à Office 365	v	v	
	Gestion des partenaires	v	v	
	Connexion LinkedIn	v	v	
 <b>Tarification</b>	Tarif de base	<b>130€/user/mois</b>	<b>150€/user/mois</b>	
	Licences en fonction du profil/rôle	v	x	
	Support mail/web/téléphone	v	v	
	Réponse un jour ouvré	v	x	
	Forum communautaire	v	v	
	Support amélioré	<b>payant</b>	<b>payant</b>	
<b>Conclusion</b>	<p>Offre Microsoft plus intéressante rapport qualité/prix du point de vue des fonctionnalités. mobilité doit être amélioré des deux côtés.</p> <p>Les bundles Microsoft conservent un avantage concurrentiel fort</p>			

# Vous avez un projet CRM ?

Contactez-nous !

Logiciels CRM