

# Les tendances du CRM en 2024



## Qu'est-ce qu'un CRM ?

Un **CRM (Customer Relationship Management)** est un système qui aide les entreprises à gérer et analyser les interactions avec leurs clients tout au long de leur relation. Il centralise les données clients, telles que les informations de contact, l'historique des achats, les préférences et les feedbacks, permettant ainsi une vue complète et unifiée de chaque client.

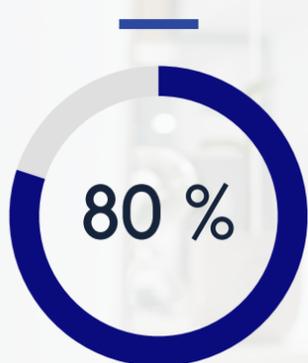
## L'intérêt principal d'un CRM

réside dans sa capacité à améliorer les relations avec les clients. En fournissant des informations détaillées sur les clients, il permet aux entreprises de personnaliser leurs interactions, d'offrir un meilleur service client, de renforcer la fidélisation et d'augmenter les ventes.

[Envie d'un CRM en 2024 ? Contactez-nous](#)

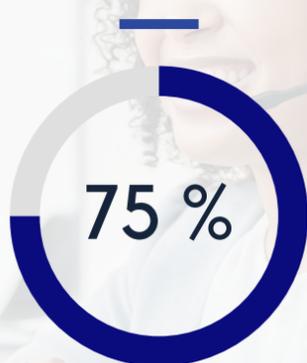


Près de 80% des entreprises françaises



visent le développement de la croissance à travers l'adoption d'un CRM.

Environ 75% des PME Françaises



N'utilisent pas encore de CRM pour gérer leur activité

41% des entreprises Françaises



utilisent des outils d'analyse client pour mieux comprendre leurs marchés.

# 2024

Les tendances du CRM pour 2024 peuvent être regroupées en plusieurs catégories principales :

- Tendances technologiques et innovations
- Stratégie et gestion d'entreprise
- Engagement et expérience client
- Sécurité, conformité et éthique du CRM

[Toolbox CRM Service client](#)

# Tendances CRM 2024 : technologie et innovation

## Le Boom de l'IA dans le CRM



L'intelligence artificielle révolutionne le CRM en offrant une segmentation détaillée des clients, basée sur l'analyse approfondie de données, pour des campagnes marketing personnalisées. Elle automatise également les tâches récurrentes, libérant du temps pour des activités à plus grande valeur ajoutée. En outre, l'IA prédit les comportements futurs des clients, facilitant la planification des actions de vente et de fidélisation en fonction des tendances et des besoins anticipés.

Par exemple Microsoft a récemment sorti la version grand public de son assistant IA, **Copilot**, utile pour la gestion des ventes et de la relation client notamment.

## L'importance capitale des données clients

Dans les tendances actuelles du CRM, l'intégration des données joue un rôle crucial, rassemblant des informations de multiples canaux pour former une vue unifiée du client. Cette approche holistique enrichit le profil client et permet une prise de décision plus stratégique et ciblée, en s'appuyant sur une compréhension approfondie des préférences et besoins des clients.

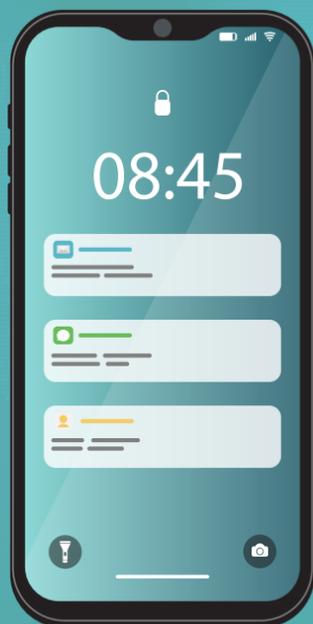


## Réalité Augmentée dans le CRM : Quel rapport ?

L'intégration de la réalité augmentée (RA) et de la réalité virtuelle (RV) dans les systèmes CRM permet d'enrichir l'expérience client en offrant des interactions plus immersives et personnalisées. Ces technologies améliorent la formation du personnel, permettent des démonstrations de produits interactives et facilitent la collecte de données sur les préférences des clients. En résulte une expérience client multi-canal plus engageante, qui augmente la satisfaction et la fidélisation des clients.



## L'accessibilité : adaptation du CRM au format mobile



Les applications CRM mobiles, intégrant le cloud et adaptées à l'usage croissant des smartphones, offrent un accès facile et sécurisé aux informations clients et une gestion des tâches en déplacement. Elles exploitent des fonctionnalités mobiles telles que les notifications push et la géolocalisation pour une gestion client efficace et immédiate. Cette tendance, alliant mobilité et cloud, répond aux besoins de flexibilité, de réactivité et d'accessibilité des données en temps réel dans les interactions client à l'ère numérique.

# Tendances CRM 2024 : Stratégie et gestion d'entreprise

L'année 2024 s'annonce comme une période charnière pour le CRM, marquée par des enjeux stratégiques décisifs. La croissance soutenue, l'innovation continue et la recherche d'efficacité définissent désormais le terrain de jeu pour les entreprises.



[Un projet CRM ? Contactez-nous](#)

## La montée des CRM SaaS

La montée en puissance des solutions CRM en SaaS est une tendance incontournable dans le paysage actuel des affaires. Ces systèmes, hébergés dans le cloud, offrent une flexibilité, une évolutivité et une efficacité accrues. Leur adoption généralisée reflète la nécessité pour les entreprises de s'adapter rapidement aux évolutions du marché tout en gérant efficacement leurs interactions client.



## Une priorité stratégique

Le CRM s'est transformé en un moteur de croissance vital pour les entreprises. Investir dans des solutions CRM robustes et sophistiquées n'est plus un luxe, mais une stratégie essentielle pour stimuler le développement commercial et le chiffre d'affaires. Ces systèmes jouent un rôle crucial dans la compréhension des besoins des clients, l'amélioration de l'engagement client et, par conséquent, dans la propulsion de la croissance économique de l'entreprise.



## Exemple de nouveauté en terme de gestion d'entreprise : la facture électronique

Ce système innovant de gestion des transactions financières marque un pas décisif vers la **digitalisation complète des processus d'affaires**. En adoptant la facturation électronique, les entreprises modernisent leurs pratiques comptables, renforcent la conformité et la précision, et réduisent leur empreinte écologique. Cette évolution vers des méthodes de facturation plus éco-responsables contribue également à **fluidifier et à optimiser les opérations commerciales** au quotidien.



[Notre Boîte à outil CRM](#)

[Prenez rendez-vous avec un expert CRM :](#)

[Ici](#)

# Tendances CRM 2024 : Engagement et expérience client

En 2024, l'engagement client connaît une transformation majeure. Les entreprises reconnaissent l'importance de stratégies CRM personnalisées, éthiques et réactives pour attirer et fidéliser leur clientèle. Cette année, l'accent est mis sur la **création d'expériences client authentiques et significatives**, où chaque interaction compte et contribue à construire une relation durable et de confiance.



Je prends rendez-vous



## Automatiser les tâches pour créer de la valeur ajoutée



L'automatisation dans le CRM libère les entreprises des contraintes des tâches administratives répétitives, permettant ainsi de se concentrer sur l'essentiel : les clients. En automatisant des processus comme le suivi des leads, la gestion des requêtes et les communications standardisées, les entreprises peuvent consacrer plus de temps à personnaliser l'interaction client et à améliorer la qualité du service.

## La prise en compte et l'intégration des retours clients

La prise en compte des retours clients dans les systèmes CRM reste une démarche essentielle en 2024 pour adapter et améliorer continuellement les produits et services. En recueillant et analysant les feedbacks clients, les entreprises peuvent rapidement **identifier les domaines d'amélioration, répondre aux préoccupations** des clients et **innover** en fonction de leurs besoins réels. Cette intégration des avis clients favorise une approche centrée sur le client, où chaque retour est une opportunité de renforcer la satisfaction et la fidélisation.



## Ethique et Responsabilité sociale des entreprises : qu'en est-il ?

L'adoption d'un CRM socialement responsable devient une priorité pour les entreprises conscientes de leur impact sociétal. En effet, des études récentes montrent que plus de 80% des consommateurs préfèrent acheter auprès de marques ayant des pratiques éthiques et durables. Qu'il s'agisse de protéger les données clients, ou encore de faire preuve de transparence dans les communications, un CRM peut aussi servir d'outil d'engagement pour les entreprises.



[Prenez rendez-vous avec un expert CRM :](#)

[Ici](#)

# Sécurité et conformité légale



En 2024, la sécurité des données et la conformité réglementaire sont devenues des pierres angulaires de la gestion des relations clients. Les entreprises intensifient leurs **mesures de défense** et s'alignent méticuleusement sur les **normes légales** pour assurer la protection optimale de leurs clients. Cette démarche vise à renforcer la confiance et à maintenir une **image de marque responsable et fiable** dans un environnement digital de plus en plus exposé aux risques.

## Restez à la page des nouvelles tendances CRM grâce à nos logiciels partenaires !

Sage CRM et Microsoft Dynamics 365 sont des exemples de systèmes CRM qui embrassent et incarnent les tendances dans le domaine de la gestion des ventes et de la relation client.



[Je veux voir la fiche produit](#)

[Je veux voir la fiche produit](#)

- S'aligne sur les réglementations internationales en matière de protection des données, y compris le RGPD.
  - Assure la sécurité et l'intégrité des données clients grâce à des mesures de sécurité robustes.
  - Offre une évolutivité et des capacités d'intégration adaptées aux tendances modernes du CRM.
  - Permet une approche centrée sur le client, enrichie par l'automatisation et des analyses poussées.
  - Se sert également de l'automatisation et de l'intelligence artificielle dans une visée de croissance de ses utilisateurs.
- Respecte les normes de sécurité des données et de conformité, notamment le RGPD.
  - Offre des fonctionnalités avancées pour la protection de la vie privée des clients.
  - Conçu pour l'évolutivité et la flexibilité, répondant aux besoins changeants des entreprises.
  - Intègre des technologies comme l'automatisation et l'intelligence artificielle pour une gestion client efficace.

## Vous avez des questions ? Un projet CRM en vue ?

### Faites nous confiance !



**Intégrateur CRM avec 25 ans d'expérience**, nous vous accompagnons de A à Z dans l'intégration de nos outils partenaires. De l'audit de votre situation, à la proposition d'une solution adaptée en passant par son déploiement et la formation de vos employés, nous vous offrons un accompagnement à 360° pour une rentabilité assurée et une prise en main efficace du logiciel.

Prenez rendez-vous avec nos experts CRM en cliquant sur ce bouton :

[Prenez rendez-vous](#)