

CRM, logiciel de gestion d'entreprise : en avoir ou pas ?

Le CRM est à l'entreprise ce que les antioxydants sont à la nourriture : un concept qui peut paraître flou mais dont vous ne pourrez bientôt plus vous passer. Prêt à faire un test ?



- Votre collection de cartes de visites est éparpillée en de multiples points stratégiques (la poche de votre veste, un tiroir, un smartphone sans batterie) ?
- Vous perdez du temps à retrouver des informations sur votre clientèle ?
- Vous avez besoin d'accéder à ces données en dehors de votre bureau, lors d'un rendez-vous ou de vos trajets ?
- Vous ne parvenez pas à gagner de nouveaux clients ?

Mais encore ?

Le CRM c'est avant tout la mémoire exhaustive de tout ce qui concerne vos clients et vos prospects. Des données de base partagées par tous vos collaborateurs comme leurs nom, adresse, mail et téléphone, date et type d'achat, mais aussi tous les échanges qu'ils ont eus avec votre entreprise. Par échange, comprenez aussi non-échange : à quelles sollicitations ne répondent-ils pas ? À quelles

offres sont-ils au contraire sensibles ? Depuis combien de temps n'avez-vous pas eu de nouvelles ?

Le CRM mémorise et analyse toutes ces données et vous permet d'optimiser votre relation client. Vous ne perdez plus de temps, d'autant que le CRM permet aussi d'automatiser certaines tâches : envois de newsletters, offres ciblées, etc.

Un plus chiffré

D'après une enquête réalisée de mars 2014 à mai 2014 par Conformat Inc¹, l'utilisation d'un CRM permet d'augmenter :

- les ventes de 32 % ;
- la productivité commerciale de 40 % ;
- la précision des prévisions de 45 %.

Se doter d'un CRM est, quelle que soit la taille de votre entreprise, un investissement dont vous pourrez mesurer les fruits à court et à long terme. Avoir entretenu et enregistré une relation client de qualité peut aussi être un argument de poids au moment de la vente. ■

¹ Enquête réalisée auprès de plus de 4 100 utilisateurs de CRM.



Anthony BODY

Logiciel Extrabat
Éditeur de logiciels de gestion de l'entreprise

116 rue de Saintes
16000 Angoulême

09 87 87 69 20
06 26 38 21 49

www.extrabat.com

L'AVIS DE L'EXPERT

« Les entreprises multiplient souvent les outils internes : fichiers Excel, agenda partagé, logiciel de suivi de clientèle, planning, emailing... Le logiciel de gestion Extrabat vous permet d'optimiser votre temps et de mieux le rentabiliser en centralisant vos informations. De quoi s'agit-il ? C'est votre bilan comptable, commercial et organisationnel en temps réel, accessible où que vous soyez.

Lorsque vous éditez une facture via la solution Extrabat, cela met automatiquement à jour le dossier du client, sa fiche SAV, sa fiche de demande de retour sous garantie ainsi que le logiciel d'emailing. Vous économisez du temps administratif, vous éliminez les tâches rébarbatives de ressaisies d'informations. Résultat : vous vous concentrez sur des actions à plus forte valeur ajoutée pour votre société. En 2 clics, vous accédez à 40 indicateurs de performance de votre entreprise pour vous aider, en temps réel, à prendre les bonnes décisions. »