

Utiliser une solution de CRM pour développer votre business

Volume 1 sur 4



VENTES. SERVICE. MARKETING. RÉUSSIR.



Bonjour !

Cet e-book est le 1er d'une série de 4 volumes dédiés à la solution de CRM n° 1 : Salesforce. Entièrement basé sur le cloud, les réseaux sociaux et les solutions mobiles, Salesforce transforme les ventes, le service client et le marketing. Salesforce vous permet de rester connecté à vos clients, partenaires et collaborateurs comme jamais vous ne l'avez été auparavant.

Pour vous permettre de découvrir comment une solution de CRM adaptée à vos besoins peut vous aider, 4 e-books ont été rédigés à votre attention.

- Utiliser une solution de CRM pour développer votre business
- Utiliser une solution de CRM à l'ère des réseaux sociaux pour vous connecter à vos clients
- Utiliser une solution de CRM pour petites entreprises
- Identifier la solution de CRM adaptée à vos besoins

Les informations communiquées dans le présent e-book sont réservées à nos clients et fournies à titre purement indicatif. Salesforce.com ne garantit ni l'exactitude ni l'exhaustivité des informations, textes, graphiques, liens ou autres contenus du présent e-book. Salesforce.com ne garantit en aucun cas l'obtention de résultats du fait de l'application des recommandations du présent e-book. © 2014 Salesforce.com. Tous droits réservés.

Sommaire

Utiliser une solution de CRM pour développer votre business

- 04 | **Introduction** : bien plus qu'une poignée de main
- 05 | **Chapitre 1** : définition d'un système de CRM
- 06 | **Chapitre 2** : CRM : 2 types de solutions
- 07 | **Chapitre 3** : utiliser une solution de CRM pour servir la croissance
- 08 | **Conclusion** : une base solide



Bien plus qu'une poignée de main

En bref :

30 %

- Près de 30 % des petites entreprises en pleine expansion font du CRM l'une de leurs priorités.
- Entre 2010 et 2012, la part des entreprises utilisant des solutions CRM est passée de 34 à 55 %.
- Selon Gartner, le marché mondial des solutions de CRM en 2013 était de 20,4 milliards de dollars, en progression de 13,7 %, et devrait atteindre 23,9 milliards de dollars cette année.

Source :

Gartner Inc., « Market Share Snapshot: CRM Software », 2011, 26/04/2012

On entend parfois dire qu'« une poignée de main suffit à conclure une affaire ».

Tout n'est pourtant pas si simple. Créer et développer une véritable relation client constitue un défi, plus encore pour une entreprise en pleine croissance, dont les opérations deviennent plus complexes...

Les dirigeants perspicaces le savent : toute croissance doit s'accompagner de nouvelles solutions qui permettront d'accroître à la fois la productivité des collaborateurs et la satisfaction des clients. Les systèmes de gestion de la relation client (CRM) font justement partie de ces solutions essentielles.

En effet, un système de CRM permet de personnaliser et d'enrichir la communication avec chaque client, quelle que soit la taille ou l'importance de votre activité. Une solution adaptée de gestion de la relation client vous permet ainsi de développer votre entreprise, tout en vous affranchissant des difficultés liées à la croissance.

Pour vous permettre de mieux comprendre les enjeux, nous allons vous présenter plus en détails les différents types de solutions de CRM. Puis nous vous expliquerons comment une telle solution peut vous aider à développer les activités de votre entreprise...



Un système de CRM adapté gère simultanément plusieurs activités. Grâce à un tableau de bord unique, vous disposez d'une vision globale sur :

- Les ventes
- Le marketing
- Le service et le support client
- Les informations stratégiques, que vous pouvez partager rapidement
- Le suivi des demandes client
- La répartition des tâches au sein de vos équipes

À quoi sert un système de CRM ?

Un système de CRM aide les entreprises à gérer les relations clients et les diverses informations associées : coordonnées des clients et prospects, comptes, leads, opportunités commerciales...

Lorsqu'elle démarre, une entreprise n'a que rarement besoin d'un système de CRM : ses contacts sont peu nombreux, son historique réduit... Mais dès que le business se développe, les informations se multiplient. Et très vite, les collaborateurs se trouvent submergés par les données. Parallèlement, les processus internes de l'entreprise évoluent, de nouveaux acteurs apparaissent.

Seul un accès instantané et fiable aux informations – contrats, campagnes marketing, comptes clients, etc. – permet d'accélérer réellement l'activité. Les systèmes de CRM ne sont pas réservés aux grosses entreprises. Ils sont même particulièrement utiles aux petites structures, dont les quelques collaborateurs sont souvent chargés de nombreuses tâches. Parce qu'il permet d'accéder à un historique complet de tous les contacts clients et prospects, ainsi qu'aux documents associés, un système de CRM offre une vision claire des responsabilités et des engagements de chacun, collaborateurs comme clients.

Les solutions « dans le cloud » ont le vent en poupe !

En 2011 et en 2012, **plus de 30 %** des petites entreprises ayant acheté ou mis à niveau une solution de collaboration, d'automatisation du marketing, de business intelligence ou de sauvegarde de données ont opté pour le cloud.

(SMB Group, « Small & Medium Businesses Routes to Market Study », 2012)

En décembre 2012, **plus de 40 %** des petites entreprises en quête de solutions de CRM envisageaient un déploiement sur le cloud.



Les grands types de CRM

Choisir un système de CRM revient à se poser une question essentielle : souhaitez-vous déployer un système « sur site » ou préférez-vous un système à la demande, sur abonnement, c'est-à-dire dans le cloud ?

Systèmes de CRM sur site

La création et la maintenance de ces solutions peuvent se révéler coûteuses. En général, leur déploiement implique un investissement initial puis des frais récurrents pour la maintenance et la mise à jour :

- matériel et logiciel,
- équipe informatique,
- locaux...

Systèmes de CRM à la demande/sur abonnement

Le déploiement et la maintenance de ces systèmes sont économiques. En effet, ils sont gérés virtuellement par une équipe d'experts sur une plateforme connectée à Internet, de préférence dans le cloud. Vous utilisez cette solution selon vos besoins, sans investissement initial :

- pas de matériel (serveur) ni de logiciel à acquérir, installer ou paramétrer,
- pas d'équipe informatique experte chez vous,
- gestion hors site.

Utiliser une solution de CRM pour servir la croissance

Le système de CRM gère l'intégralité de l'historique des interactions clients, contribuant ainsi à l'amélioration de votre business.

Pourquoi est-ce important ?

Le suivi des interactions avec un client est incontournable, du 1er appel téléphonique jusqu'à la clôture du contrat et au développement du compte client – en passant par les e-mails, réunions, présentations...

Pour que votre business rime avec simplicité, les données des relations clients doivent être automatiquement mises à jour et accessibles à tout moment pour vos collaborateurs. Elles doivent être aussi complètes qu'exhaustives, et reprendre l'ensemble des communications, réunions et documents échangés.

Le système de CRM vous permet de stocker toutes ces informations : les coordonnées, les préférences et antécédents de chaque client et de chaque lead, pour des conversations personnalisées et pertinentes.

Dites adieu aux systèmes archaïques

Il existe bien sûr de nombreuses manières de conserver les coordonnées d'un client : feuilles de calcul, fichier manuel... Mais aucune ne permet d'avoir une vue globale de la relation. Dresser la liste de vos clients et leads potentiels ne vous permettra pas de suivre leurs dernières conversations avec vos forces de vente. De plus, faire évoluer ces systèmes archaïques au fil de votre croissance relève du casse-tête. Enfin, non seulement la saisie de données est une activité coûteuse et fastidieuse, mais elle ne permettra pas d'accéder simplement et instantanément aux données enregistrées. Un handicap pour vos collaborateurs en relation directe avec les clients.



Une base solide

Tisser d'excellentes relations clients est le secret des entreprises prospères.

Alors, optimisez la gestion de ces relations et faites exploser votre activité ! Ne craignez plus de perdre des informations précieuses – ou à rechercher ces informations : avec une solution de CRM adaptée, consacrez votre énergie à construire des relations privilégiées avec vos clients !

Quels que soient votre secteur, la taille de votre business ou encore votre type d'entreprise, la gestion de la relation client (CRM) constitue la clé de la réussite.

Découvrez les solutions de CRM de Salesforce sur salesforce.com/fr.



DES SOLUTIONS POUR LA VENTE QUI VONT BOOSTER LA PRODUCTIVITÉ DE VOTRE BUSINESS

Vous voulez augmenter vos ventes, mettre en place un processus commercial transparent et efficace ? Vous avez besoin d'un système de gestion de la relation client simple et adapté à vos besoins. Une solution CRM Salesforce centralise, dans un seul et même endroit, les informations de contact de vos clients et prospects, vos comptes, leads et opportunités de vente. Vous et vos collaborateurs y accédez instantanément, selon vos besoins.

[En savoir plus](#)

[Voir la démo](#)

[Lancez-vous](#)

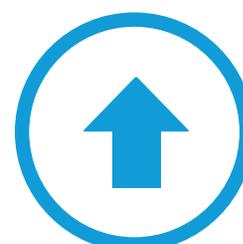
Les entreprises ayant choisi Salesforce ont obtenu :



+26 %
de transformation



+36 %
de productivité
commerciale



+28 %
de ventes concrétisées



VENTES. SERVICE. MARKETING. RÉUSSIR.

