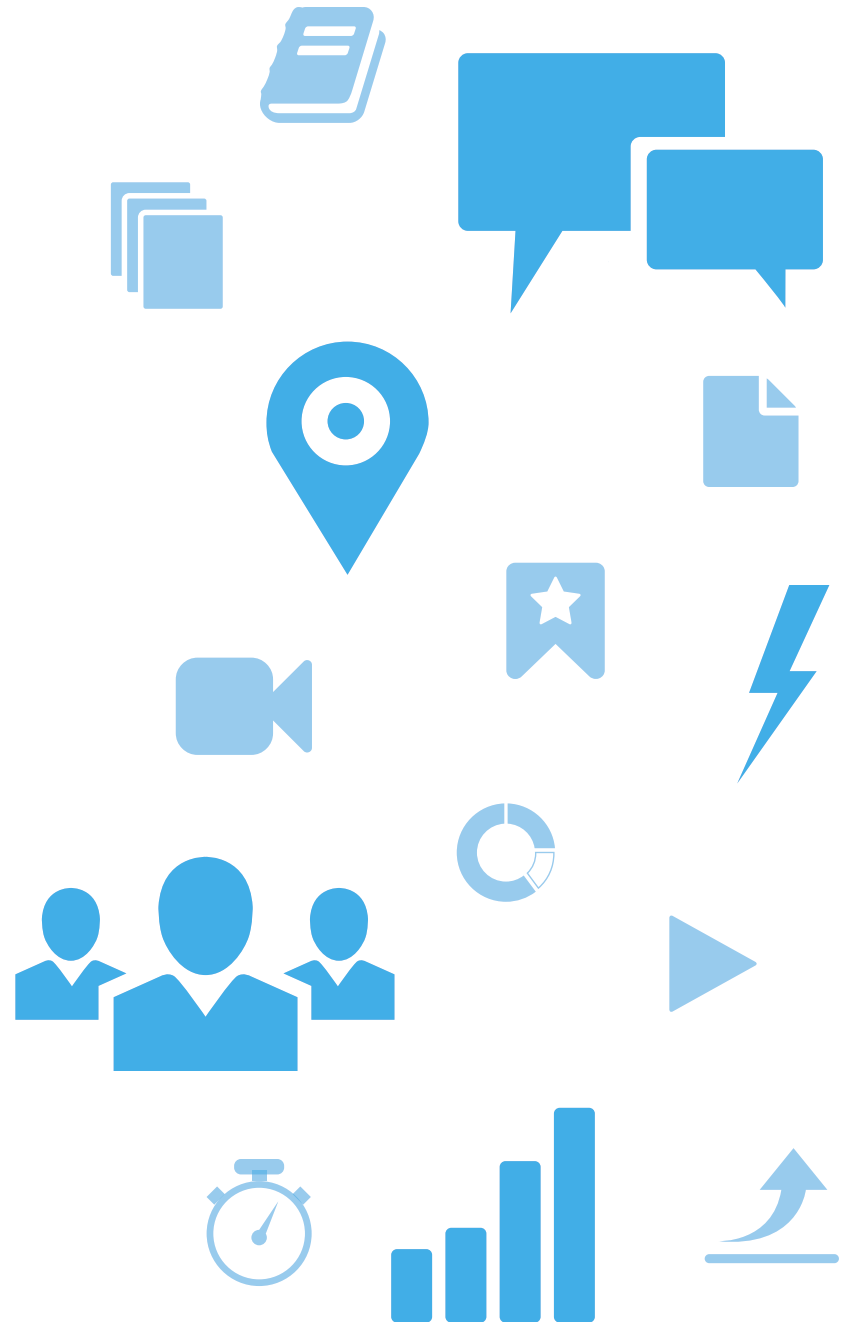


# POURQUOI AI-JE BESOIN D'UN CRM ?

Réponses aux questions courantes sur la gestion de la relation client.





## INTRODUCTION

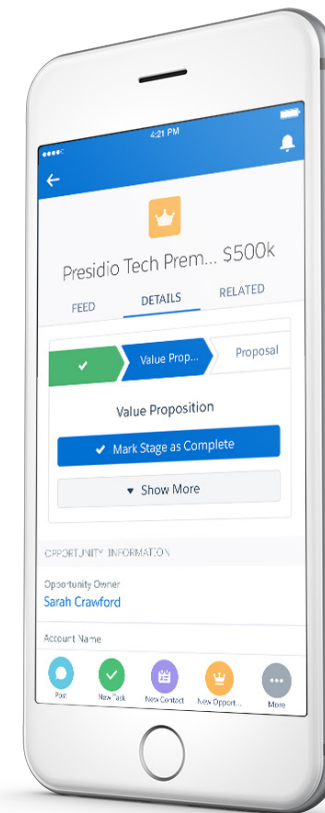
Dans une [étude de 2015](#) de Salesforce, plus de la moitié des dirigeants de PME rapportaient n'utiliser aucune solution de gestion de la relation client ([CRM](#)).

Pourtant, les PME qui ont mis en œuvre une solution de CRM ont connu d'importantes améliorations de la productivité commerciale, de la satisfaction client et surtout, une augmentation significative de leurs ventes ! Alors, qu'est-ce qui retient les autres PME de prendre une solution de CRM ?

Cet e-book examine certaines questions fréquentes des patrons de PME sur le CRM et propose des réponses.

# Sommaire

- 4** Question 1 :  
À quoi sert un système CRM ?
  
- 7** Question 2 :  
Est-ce que seules les grandes entreprises utilisent un CRM ?
  
- 10** Question 3 :  
Ai-je les fonds nécessaires pour l'achat d'un CRM ?
  
- 14** Question 4 :  
N'est-ce pas plus sûr de stocker moi-même mes données ?



# 1

## Question 1 : À quoi sert un système CRM ?

D'aucuns pensent que la vente est un art, qu'un commercial peut conclure une vente sur la seule base de son charme et de son charisme. C'était peut-être vrai autrefois mais ça ne suffit plus : de nos jours, les commerciaux ont besoin de processus et d'analyses de données pour conclure des ventes importantes.

À première vue, un système CRM s'apparente à un Rolodex numérique qui stocke les informations essentielles de vos contacts. Toutefois, avec un système CRM, les commerciaux qui réussissent le mieux ne font pas qu'user de leur charme : ils prennent les bonnes décisions, sur la base d'un processus commercial étayé par des informations. Un système CRM aide votre équipe à progresser jusqu'à la conclusion des ventes avec plus de rigueur et d'efficacité. Il offre à vos commerciaux un panorama à 360° du client, ce qui les aide à conclure des ventes et à construire une relation. Les patrons perspicaces ont bien compris qu'un CRM est un outil commercial puissant qui participe à leur développement.



## Gestion efficace des leads

Les commerciaux ne passent qu'[un tiers](#) de leur temps à vendre : les deux tiers restants sont consacrés aux tâches administratives comme la qualification de leads, la recherche d'informations, l'investigation et le suivi d'informations. Ces considérations sont importantes car souvent, le succès d'un commercial est jugé par le volume de nouvelles ventes. En fait, générer de nouvelles ventes est l'objectif principal des commerciaux des PME interrogés lors

de [notre dernière enquête](#). Il est devenu plus compliqué de conclure des ventes à mesure que la concurrence commerciale s'est durcie. Sans workflow bien défini pour gérer les opportunités de vente, on perd du temps. Le CRM a été conçu pour aider les entreprises à relever ce défi en rendant aussi simple et rapide que possible la conclusion d'une vente. Les Leads sont enregistrés avec les coordonnées, l'activité de compte et des informations sur la société. Utilisé de concert

avec les outils d'automatisation du marketing, le moteur de workflow du CRM garantit que les leads sont automatiquement évalués. Les leads qui ne sont pas encore matures sont acheminés vers des campagnes de nurturing de leads, alors que les autres sont automatiquement envoyés au commercial approprié. Des indicateurs de performances détaillés aident à déterminer ce qui fonctionne ou pas.

Les commerciaux ne passent que

1/3

de leur temps à vendre.

## Principales informations à retenir sur le CRM :

Un CRM est bien plus qu'une simple base de données améliorée. Un CRM transforme votre entreprise. Il va :

- Améliorer la productivité des ventes et accélérer le processus de vente
- Simplifier le processus de gestion des leads grâce à un workflow d'acheminement clair
- Connecter les équipes grâce aux applications pour travailler n'importe quand et n'importe où

Renseignez-vous sur la gestion de la relation client dans le monde connecté actuel.

## Votre équipe connectée en continu

Malgré toutes les avancées technologiques, la communication reste le facteur déterminant de la réussite. Il faut suivre des centaines d'échanges par e-mail et sur les réseaux sociaux et entretenir des centaines de leads. Une application CRM Cloud aide vos collaborateurs à rester productifs, qu'ils soient derrière le bureau ou sur le terrain. En déplacement, vos forces de vente peuvent accéder à tous leurs fichiers et mettre à jour les dossiers des clients depuis des applications mobiles comme l'[application mobile Salesforce1](#) : vos équipes sont ultraréactives. Beaucoup de ces solutions itinérantes comprennent des outils de collaboration pour travailler transversalement sur les opportunités commerciales, les requêtes de service client et les campagnes. Il sera bientôt aussi courant de gérer son entreprise avec son smartphone que de commander une pizza avec une application.



# 2

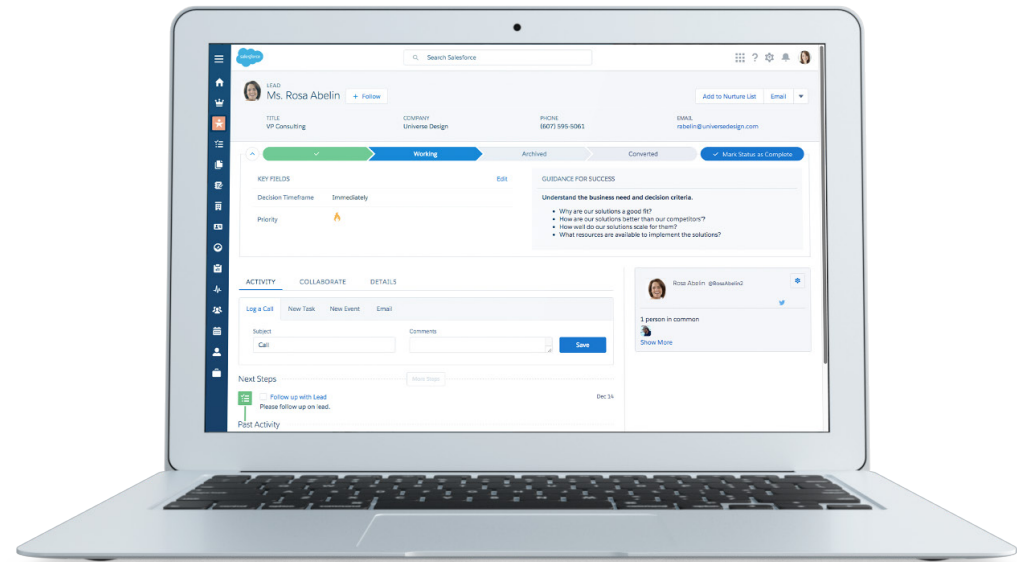
## Question 2 : Est-ce que seules les grandes entreprises utilisent un CRM ?

Beaucoup de dirigeants de PME pensent que seules les grandes entreprises tirent profit des fonctionnalités d'un système CRM. Après tout, une application CRM est un gestionnaire de la relation client, alors il faut beaucoup de clients pour avoir à les gérer, n'est-ce pas ? Pas totalement. Quelle que soit sa taille, une entreprise peut tirer d'immenses avantages d'un système CRM, notamment l'augmentation du pipeline, l'accélération du cycle de vente et la collaboration transversale.



## Faire plus avec moins

Avec des ressources matérielles et humaines limitées, un CRM permet à quelques personnes de réaliser le travail d'une équipe bien plus large. Avec l'efficacité et l'atout d'un processus commercial reproductible qu'introduit le CRM, votre entreprise peut concurrencer des entreprises bien plus grandes et même les surclasser par son agilité et sa flexibilité.



*« Si vous vous trouvez lent à répondre ou qu'on vous relance souvent en disant "j'attends votre réponse depuis un moment", vous avez probablement besoin d'un système CRM. »*

**Ethan Senturia**  
PDG de Dealstruck



## Pour toutes les tailles d'entreprise

Toutes les entreprises, grandes et petites, ont besoin de visibilité sur leur pipeline pour tracer leur chemin vers le succès. Pour garder une avance sur vos concurrents, vous devez savoir combien de leads vous avez et à quelle étape du cycle de vente ils se trouvent afin d'évaluer précisément les performances et de prévoir les résultats du trimestre. C'est là que le CRM joue un rôle : il rend vos données commerciales lisibles. Avec des rapports et des tableaux de bord entièrement personnalisables, vous accédez au statut de n'importe quel lead ou client, suivez les ventes en cours et obtenez une vue globale et complète des performances de votre entreprise d'un simple clic. Ce que cela signifie pour vous : au-delà de connaître vos contacts clés, vous arriverez en réunion armé de toutes vos communications, du statut actuel des ventes, des interactions de campagne et même des informations en provenance des médias sociaux. Avec cette [vue d'ensemble de votre client](#), votre force de vente a les moyens de développer des relations plus étroites et de montrer à vos clients que vous comprenez vraiment leurs besoins.



## Principales informations à retenir :

- Quelle que soit leur taille, les entreprises tirent profit de la connaissance du statut de leur pipeline que leur donne un système CRM.
- Avec un système CRM, les équipes réduites réalisent le même travail que des groupes bien plus grands.
- Avec un système CRM, l'entreprise obtient une vue d'ensemble de chacun de ses clients pour se développer et réussir.

Comment une solution CRM peut vous aider à jouer dans la cour des grands : téléchargez l'e-book gratuit [Le guide de l'entrepreneur pour trouver le bon CRM](#) et découvrez comment un CRM adapté peut être un atout pour votre entreprise.

# 3

## Question 3 : Ai-je les fonds nécessaires pour l'achat d'un CRM ?

Chaque sou compte dans une petite entreprise. Parfois, vous avez besoin de trésorerie supplémentaire pour garder l'avantage sur vos concurrents et d'autres fois, pour payer l'électricité. En termes de priorités, le CRM est souvent jugé utile mais pas indispensable. Pour les petites entreprises, un système CRM rassemble toutes les informations de vos clients et de votre entreprise en un lieu unique pour booster la productivité de vos collaborateurs. Le bon CRM va connecter la force de vente, le marketing, le service client, la gestion des stocks et le reporting interne en un même endroit.



Tout ça est très bien, mais le coût d'un CRM ne le condamne-t-il pas à rester dans la catégorie des non indispensables ? Pas si vous choisissez la bonne solution à la tarification simple et à l'implémentation peu risquée.

Par exemple, dans un modèle d'abonnement mensuel, vous payez uniquement pour ce dont vous avez besoin, quand vous en avez besoin.

De plus, avec un CRM Cloud, les coûts en matériel et en personnel restent généralement bas, et les risques liés l'investissement et à l'infrastructure auxquels les entreprises en pleine croissance sont confrontées baissent.



## Une vue complète est très précieuse.

Les PME continuent d'investir dans des solutions informatiques d'optimisation des activités et de suivi des clients. Ayant ainsi une vue complète de la santé de leur entreprise, les dirigeants prennent rapidement leurs décisions.

Investissez intelligemment. Choisissez une solution qui relie facilement les différentes composantes de l'activité axées sur le client : le stock, les contrats, le cycle de vente, les informations sur les comptes, tout.

Au démarrage de l'activité, une simple feuille de calcul suffit pour tout suivre. Mais pour assurer le suivi de vos leads et de vos clients, cette solution manque totalement d'évolutivité, surtout si vous essayez de créer un parcours client qui a du sens. Que se passe-t-il quand vous commencez à vous développer et à convaincre davantage de clients ? Suivre, tenir à jour et qualifier des leads dans une feuille de calcul engloutissent les ressources et le temps de votre force de vente, qui devrait se consacrer à la vente et non pas au remplissage de feuilles de calcul.

*Pour 1 dollar investi dans un système CRM, le ROI est d'environ 8,71 dollars.*

Nucleus Research

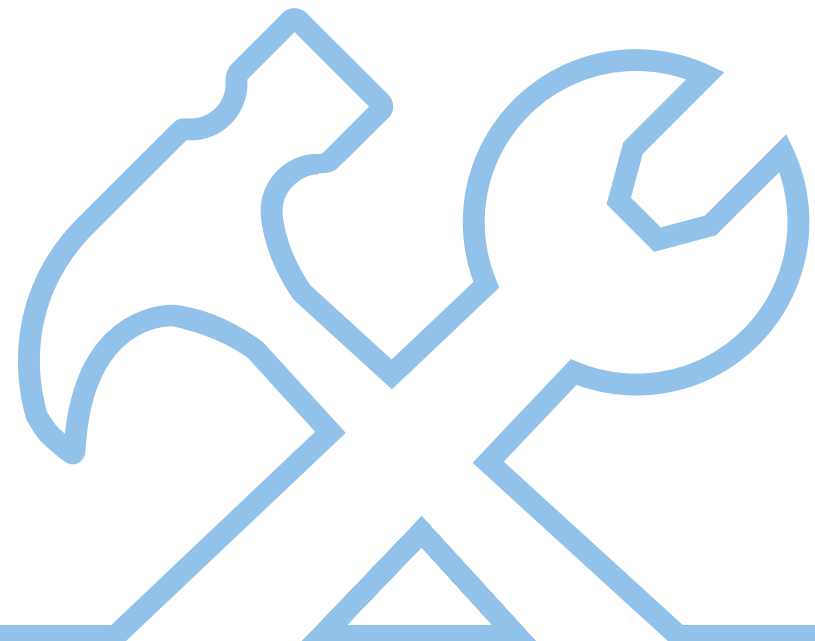
## Principales informations à retenir :

- Un système CRM s'adapte au budget et aux besoins de votre entreprise.
- Les systèmes CRM Cloud font économiser de l'argent aux PME en éliminant des coûts de matériel et de maintenance informatiques en local.
- Le CRM accompagne votre évolution ; ajoutez-lui des fonctionnalités et des outils au fur et à mesure.

[Cliquez ici pour découvrir les 7 signes qu'il vous faut une solution CRM.](#)

## Gagnez du temps avec le Cloud

Avec les solutions Cloud, il n'y a pas de matériel à installer : vous n'avez aucun recrutement à faire pour la maintenance informatique du système. Cherchez une solution adaptée à votre entreprise et qui puisse évoluer au rythme de votre développement. Il peut s'agir d'une solution prête à l'emploi avec des options de personnalisation exploitables ultérieurement. Quand vous serez prêt à vous développer, vous ne serez pas ralenti par des travaux d'extension d'infrastructure : vous ajouterez simplement des utilisateurs et en quelques clics, vous serez prêts et toutes vos précieuses données seront immédiatement disponibles. Veillez également à pouvoir ajouter par la suite de nouvelles fonctions et fonctionnalités inutiles au démarrage.



# 4

## Question 4 : N'est-ce pas plus sûr de stocker moi-même mes données ?

L'argument s'entend. On est habitué à stocker ses fichiers sur son disque dur et sur des serveurs en local depuis le début de l'ère informatique. L'hébergement des données dans le Cloud est un modèle plutôt récent qui se propage depuis une dizaine d'années. Toutefois, la sécurité n'est pas toujours la première de nos préoccupations. Dans notre environnement actuel de mobilité, nous emportons nos ordinateurs portables, nos smartphones et nos tablettes pleins d'informations confidentielles partout avec nous : au bureau, au fond d'un sac de sport, sur la table d'un café, dans un taxi ou dans notre voiture, où on nous les vole. Ça arrive. Et si un employé quitte l'entreprise et emporte un appareil avec lui ?

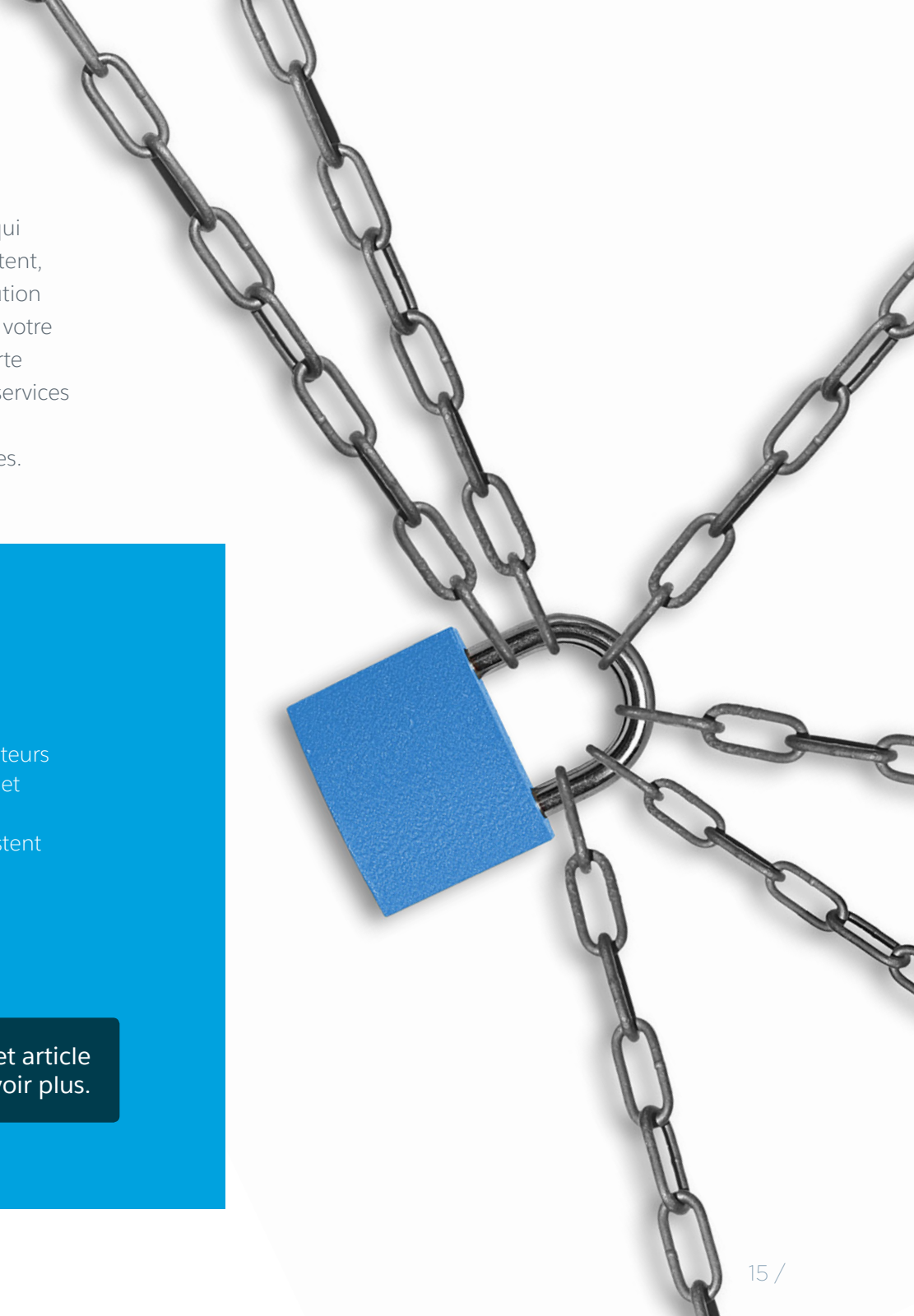
Bonne nouvelle : quand vous travaillez avec un système CRM Cloud qui s'exécute entièrement dans un datacenter sécurisé, les données y restent, exactement là où vous les avez mises. En cas d'incident avec une solution dans vos locaux, le temps qu'un technicien arrive sur place et résolve votre problème, plusieurs heures se sont écoulées et vous subissez une perte de revenu énorme. Avec l'avantage supplémentaire d'un modèle de services et de mises à jour à bas coût et extrêmement efficace, le CRM Cloud convient très bien aux PME qui cherchent des solutions peu onéreuses.

## Principales informations à retenir :

Pourquoi les solutions sur site ne conviennent pas à tout le monde :

- Au quotidien, les utilisateurs oublient la sécurité. La perte d'ordinateurs ou de smartphones contenant des informations confidentielles met votre entreprise en danger.
- Un système CRM Cloud garantit que vos données importantes restent là où vous les avez mises.

Le cloud computing vous laisse toujours perplexe ? Découvrez cet article pour en savoir plus.





# Un outil de vente aussi puissant que vous.

Même les meilleurs commerciaux ont besoin de bons outils pour conclure des ventes. Salesforce est leader du secteur de la relation client. Il a été conçu pour les commerciaux les plus performants. Des fonctionnalités CRM les plus populaires au monde aux dernières innovations qui redessinent le secteur, Salesforce n'a qu'un mot d'ordre : votre réussite.

Concluez plus de ventes, générez plus de leads, obtenez davantage d'informations et boostez votre productivité avec Sales Cloud de Salesforce.

En savoir plus

- 45 % d'augmentation du pipeline commercial
- 44 % de productivité commerciale en plus
- 37 % de chiffre d'affaires en plus





# Trouvez, gagnez, gardez et développez

La compréhension des solutions de CRM et des possibilités qu'elles offrent est la première étape pour acquérir la force de frappe d'une grande entreprise. Le CRM peut améliorer la productivité de votre entreprise, vous aider à gagner de nouveaux clients et garder toutes vos données en un endroit unique et pratique. Avec ses fonctions collaboratives et les options d'intégration flexibles, le CRM vous laisse travailler exactement comme vous l'entendez.

## Souvenez-vous, un système CRM vous aide à :



### **Trouver de nouveaux prospects**

Lorsque vous utilisez le CRM de concert avec les outils d'automatisation du marketing, votre business peut générer des leads de qualité et suivre les canaux des prospects.



### **Conclure davantage de ventes**

La vue à 360° des clients en un endroit unique et pratique vous donne les informations nécessaires à l'évaluation rapide des nouveaux leads et lance un processus de vente reproductible à adapter à chaque utilisateur.



### **Garder vos clients toujours satisfaits**

Intégrez votre CRM aux outils de service client intelligent : vos équipes de support pourront répondre rapidement quel que soit le canal, automatiser les tâches répétitives et mettre en place des sites d'aide en libre-service pour que les clients y trouvent eux-mêmes des solutions.



### **Développer votre business**

Un système CRM flexible peut vous soulager immédiatement de difficultés croissantes. Aucun matériel à mettre à niveau et aucun délai d'implémentation. Cette flexibilité permet aussi aux entreprises d'ajouter des fonctions et des fonctionnalités au fur et à mesure des besoins.

# Autres ressources utiles :



Télécharger l'e-book



Télécharger l'e-book



Télécharger l'e-book



**CONNECTEZ-VOUS AVEC VOS CLIENTS  
COMME JAMAIS !**



Les informations communiquées dans le présent e-book sont réservées à nos clients et fournies à titre purement informatif. Salesforce ne garantit ni l'exactitude ni l'exhaustivité des informations, textes, graphiques, liens ou autres contenus de ce document. Salesforce ne garantit en aucun cas l'obtention de résultats du fait des recommandations de cet e-book. Nous vous recommandons de vous adresser à un spécialiste (avocat, comptable, architecte, consultant ou ingénieur) pour obtenir des conseils précis, adaptés à votre situation.

Copyright ©2016, Salesforce, inc. Tous droits réservés.