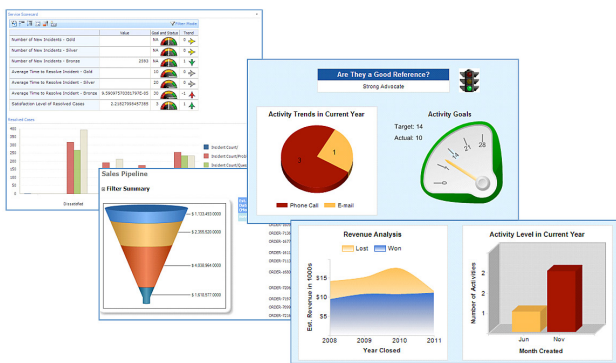


VOUS SOUHAITEZ BENEFCIER D'AVANTAGES CONCURRENTIELS GRACE A L'UTILISATION CIBLEE D'UN SYSTEME CRM ?

Cela pourrait aussi vous arriver: un lundi matin, vous recevez un appel de l'hôpital. Votre responsable des ventes a eu un accident, il est hospitalisé avec une jambe cassée. Il souffre d'une fracture compliquée et ne pourra pas travailler pendant au moins deux mois. Le collègue qui doit le remplacer se demande où il peut trouver les informations de son collègue en arrêt de travail. Il consulte la messagerie électronique de ce dernier et ses données archivées en local, appelle plusieurs fois par jour son collègue alité et éprouve de grandes difficultés à retrouver précisément ce qui a été discuté avec les différents clients. Une telle situation entraîne la perte d'informations précieuses et vous risquez de ne pas décrocher le prochain contrat en raison des informations manquantes.

En quoi un système CRM vous apporte-t-il une aide ?



Pour vous prémunir contre une situation telle que celle évoquée plus haut, vous pouvez vous faire épauler par un système de gestion des relations avec les clients (Customer Relationship Management, abrégé par CRM). Car, comme vous le savez, la relation entreprise-client est

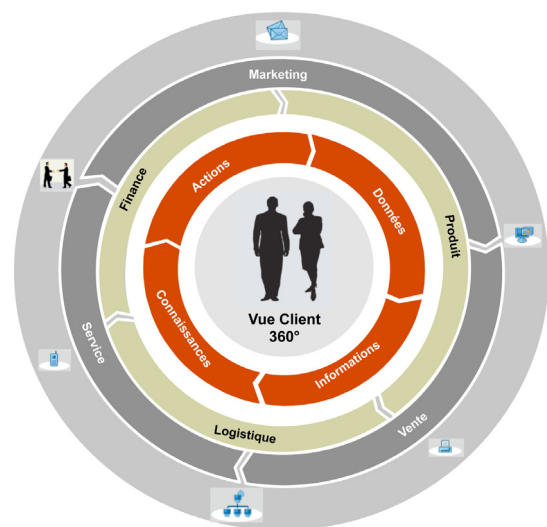
un élément clé de votre succès. Un CRM gère, optimise et documente les relations entre l'entreprise et ses clients, dans les domaines du marketing, de la vente, de la distribution et du service à la clientèle. Il fournit de l'aide dans les situations d'urgence, améliore globalement la qualité de la communication avec le client, réduit les coûts internes, uniformise les processus de vente et de distribution, et peut contribuer à une meilleure exploitation du potentiel des clients. Grâce à ses informations structurées, un système CRM garantit une excellente visualisation de la clientèle et fournit ainsi un excellent support pour le suivi des clients, un élément crucial pour l'optimisation de la relation avec les clients.

Et ce n'est pas tout : vos clients aussi peuvent bénéficier des avantages de votre CRM. Avec le E-CRM, vous pouvez proposer à vos clients un espace personnel sur votre site Web. Ils auront alors la possibilité, par exemple, d'accéder à des offres personnalisées, de gérer leurs points de fidélité, de mettre à jour leurs données et bien d'autres choses encore.

Vision panoramique de la clientèle

Un système CRM intégré vous offre une vision panoramique de vos clients : vous pouvez identifier de manière simple et systématique les segments de clientèle à forte valeur ajoutée, et intensifier par la suite les relations présentant un potentiel élevé. Conjointement aux informations sur les opportunités de vente dans ces segments, le système vous fournit une analyse prévisionnelle de votre succès commercial, et vous permet d'identifier suffisamment tôt les tendances du marché et de prendre les mesures appropriées.

Votre système CRM vous offre plus que des données brutes, il constitue un véritable support pour vos décisions stratégiques.



De «bonnes» données clients n'ont pas uniquement une valeur financière, elles constituent également un avantage concurrentiel

L'utilisation du système CRM par les ventes, le marketing, le service clients, mais aussi par les clients eux-mêmes (via E-CRM), garantit la qualité et l'enrichissement régulier des données clients. L'intégration aux systèmes de l'entreprise vient compléter le portrait du client par des informations telles que les commandes en cours, les factures en

suspens ou encore l'état de livraison des produits et des prestations. Ces portraits clients sont alors analysés afin de développer votre clientèle et vos ventes, en utilisant des mécanismes de cross-selling et d'up-selling par exemple.

Le système CRM adapté à votre type d'entreprise

Selon les exigences et le budget disponible, l'étendue du système CRM pourra varier de la simple application d'assistance à la vente jusqu'à la solution intersectorielle. Pour ce faire, vous disposez soit de produits

CRM implémentés dans votre environnement informatique, soit de solutions hébergées à l'extérieur (Software as a Service).

Mise en œuvre efficace

Le succès de l'introduction d'un système CRM nécessite l'élaboration d'une stratégie d'entreprise et l'unification des processus internes liés aux clients. Elle exige également des compétences d'intégration, afin de « mettre de la colle » entre vos systèmes informatiques.

La prise en compte de ces aspects demande de recourir à un large spectre de compétences, mais aussi d'adopter une démarche spécifique lors de l'élaboration et de l'introduction du CRM. Nous conseillons à cet effet de réaliser un prototype qui permette d'impliquer rapidement toutes les personnes concernées de l'entreprise dans votre initiative CRM.

«Le succès du projet repose davantage sur la bonne collaboration avec l'intégrateur système que sur l'étendue des fonctionnalités de l'application choisie. Après le premier mois d'exploitation, nous pouvons affirmer qu'en optant pour Elca Informatique SA, nous avons choisi le bon partenaire d'intégration. L'échelonnement du projet, avec une phase de conception en amont consacrée à l'élaboration commune du concept de solution, s'est avéré extrêmement probant.»

Bernhard Kobel, directeur marketing et développement de l'entreprise chez Stämpfli Publikationen AG

ELCA, un partenaire de mise en œuvre compétent

En tant que plus grand intégrateur système et développeur logiciel indépendant du marché, ELCA dispose d'une expérience riche et variée en matière de projets, de nombreux collaborateurs spécialisés dans le CRM, mais aussi, au travers de notre département de Business Consulting, de la capacité à préparer vos processus de manière optimale pour l'utilisation d'un CRM, ainsi que des compétences supplémentaires requises pour, au-delà d'une simple solution isolée, élaborer un système CRM entièrement intégré.

Grâce à nos partenariats avec des leaders du marché, tels que Microsoft ou Oracle, nous pouvons proposer différents supports pour réaliser vos souhaits de manière efficace et ciblée. Qu'il s'agisse de l'intégration

d'un produit, de la connexion à d'autres applications commerciales, d'un développement spécifique ou d'une approche mixte, ELCA développe des solutions sur mesure et intégrées qui se fondent parfaitement dans votre environnement informatique. En ce qui concerne les méthodes de vente et les stratégies d'entreprise sous-jacentes, nous collaborons également avec des spécialistes reconnus (p. ex. InterSalesPro pour Solution Selling) afin d'assurer l'uniformité et la cohérence du système CRM.

Alors allez-y, prenez dès aujourd'hui une longueur d'avance sur la concurrence en contactant ELCA!

IT-Solutions by ELCA

www.elca.ch

ELCA Informatique SA
Av. de la Harpe 22-24
Case postale 519
1000 Lausanne 13
Suisse
Tél. + 41 21 613 21 11
Fax + 41 21 613 21 00

ELCA Informatique SA
Rte des Acacias 45a
Case postale 1765
1211 Genève 26
Suisse
Tél. + 41 22 307 15 11
Fax + 41 22 307 15 00



ELCA

We make it work.