

# ● Outils Relation Clients



## L'outil CRM : pour une stratégie de dialogue efficace

Du premier contact avec un prospect au service après-vente, le besoin de gérer et d'optimiser la relation avec le « client » existe dans presque toute entreprise.

L'outil CRM permet à l'entreprise d'améliorer les ventes, de fournir des services de haute qualité à la clientèle et de prendre des décisions adéquates et flexibles. Les relations avec la clientèle en deviennent plus profitables et plus durables.

L'outil CRM permet de mettre à jour et de partager facilement les informations entre les équipes pour une satisfaction client accrue.



### Notre Approche :

Intégrer de façon progressive la fonction « gestion relation client » au niveau informatique en proposant un plan de mise en service permettant à tous les utilisateurs internes de se familiariser étape après étape.

### Les trois questions test de COM6

Utilisez-vous le courrier électronique avec vos clients ?  
Combien de personnes peuvent-elles avoir une vue globale sur un client ?  
Qui dispose de l'historique de la relation avec chaque client ?

### Nos Partenaires :

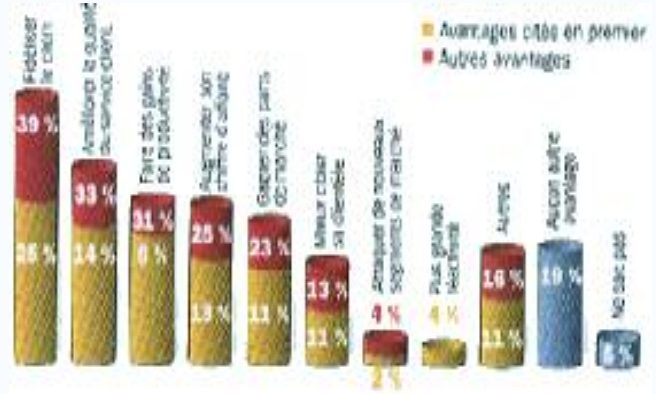


## NOS METIERS | ○

- Audit / Conseil  
Maîtrise d'œuvre  
Ingénierie
- Déploiement / Intégration  
Installation et paramétrage  
Formation et prise en main
- Cabling  
Interconnexions de sites  
Solutions clients légers  
Sécurité
- **Solutions applicatives**  
**Web technologie**  
**ERP / Solution de gestion**
- Centre d'Appel  
Assistance technique  
Services Après vente
- Externalisation  
Financement  
Infogérance

### Base de réflexion :

- ¼ des projets gestion relation client n'aboutissent pas pour des raisons de complexité...
- les PME ayant fini leur projet augmentent leurs ventes de 40% et leurs clients de 30%...



### Les applications du CRM

Source : Cap Gemini Offre

### Les avantages perçus du CRM

Source : Observatoire de la GRC

### Les éléments principaux pour la bonne mise en place d'un système de gestion client :

- 1) Une « vision » où le client est au cœur de l'existence de l'entreprise, et une bonne compréhension globale des interactions.
- 2) Des objectifs précis d'améliorations et une stratégie de déploiement progressive.
- 3) Un système central de gestion de la relation client. Ce système va permettre la collecte, la gestion et distribution des données ainsi que des procédures simples de « nettoyage » et contrôle de celles-ci.
- 4) La connexion des systèmes d'informations et base de données existant à ce système central.
- 5) La connexion du central d'appel téléphonique au système central de gestion relation client.
- 6) Des outils de mesures, pour le suivi des objectifs.

### Notre méthode :

**A**uditer vos besoins, vos outils actuels et les vulnérabilités existantes.

**D**éfinir, mettre en œuvre et tester la solution.

**F**ormer votre personnel et assurer un support technique.

**A**ssurer une assistance pour réagir très rapidement à de nouveaux risques.

Pour en savoir plus sur les solutions Com6, contactez-nous au 0 825 000 136