

# Quelle est l'utilité d'un CRM ?

Date de dernière mise à jour : 18/01/2023 à 20:24

Source : <http://www.vulgarisation-informatique.com/utilite-crm.php>.

Distribution interdite sans accord écrit d'Anthony ROSSETTO (<http://www.vulgarisation-informatique.com/contact.php>)

Quelle est l'utilité d'un CRM ?

La croissance d'une entreprise dépend de plusieurs facteurs. De la conception des produits jusqu'au service après-vente pour ces derniers, rien ne doit être négligé. Cependant, même si tous les points sont d'une importance capitale, certains le sont encore plus. Construire une bonne relation avec vos clients vous permet de les fidéliser et ainsi augmenter sur le long terme votre **chiffre d'affaires**. Mais comment y arriver ? Le CRM a tout pour être la réponse à cette question, mais il semble ne pas être aussi connu qu'il le devrait. Découvrez-en davantage ici.



Le CRM, qu'est-ce que c'est ?

Le **CRM** (Customer Relationship Management) ou la gestion de la relation client est à la base une stratégie qui vise à gérer efficacement les relations et interactions entre une entreprise et ses clients. Les **logiciels CRM** se reposent sur cette stratégie. Ce sont des bases de données qui rassemblent et centralisent des données liées aux prospects et clients. Ils sont de ce fait les outils qui permettent aux entreprises d'être proches de leurs consommateurs et d'anticiper ce dont ils ont réellement besoin.

Les avantages pour une entreprise de l'utilisation d'un logiciel CRM

Toutes les entreprises ont besoin d'un logiciel CRM. Si vous doutez de cela, voici quelques raisons qui vous feront certainement changer d'avis.

Le logiciel CRM centralise l'enregistrement de vos données clients

Centraliser les données clients doit être l'un des **objectifs principaux** de toutes les entreprises. En effet, perdre du temps à chercher à chaque fois dans la boîte de réception ou le journal d'appel le numéro d'un prospect avant de l'appeler n'est pas vraiment idéal. De plus, c'est une méthode très **peu fiable** puisque vous ne serez jamais totalement convaincu qu'il agit bien du numéro de la personne que vous cherchez à joindre. Vous pouvez également avec cette méthode faire l'erreur de compter plusieurs fois le même numéro et envoyer trop de messages à un même prospect. Cela engendrera naturellement de la frustration chez ce dernier.

Un logiciel CRM peut vous permettre d'éviter tous ces ennuis. Il rassemble toutes les données clients (historiques des transactions, numéros, adresses, etc.) en un seul et même endroit. Vos représentants commerciaux pourront donc obtenir toutes les informations que vous avez sur vos clients en seulement **quelques clics**.

Le logiciel CRM améliore la communication au sein de toute l'entreprise

Le logiciel CRM ne facilite pas que la tâche des commerciaux, il aide également à **améliorer la communication** entre les collaborateurs. En effet, il n'est pas rare de voir deux commerciaux prospecter une même personne sans s'en rendre compte. Un logiciel CRM vous épargne ce désagrément en vous donnant en temps réel la liste des prospects et des commerciaux qui s'occupent déjà d'eux.

De plus, avec les données rassemblées et classées au niveau de l'outil, les commerciaux ne sont plus obligés de contacter leurs collègues pour avoir les informations disponibles. Ils récupéreront tout simplement ce dont ils ont besoin au niveau du logiciel. Aussi, la **sortie des données** est beaucoup plus facile à comprendre qu'un ensemble de tableaux Excel que vous enverra votre collègue si vous lui demandez des informations sur un potentiel consommateur.

Le logiciel CRM facilite et améliore le travail des différents managers

Avec un logiciel CRM, vous constaterez que vos commerciaux uniformiseront d'eux-mêmes et de façon naturelle l'établissement de leurs rapports. En effet, **sans ce dernier**, ils travailleront généralement d'une manière qui leur est propre. Cela implique que vos managers et directeurs de service se retrouveront avec différents formats de rapport sur les bras. Cela rendrait naturellement très ardue la compilation pour une vue d'ensemble de la relation client de l'entreprise.

Avec l'**uniformisation du détail** des activités des commerciaux, il serait également plus facile de :

- transmettre la gestion d'un prospect d'un personnel à un autre ;
- changer la région de couverture d'un personnel ;
- attribuer les contacts d'un collègue ayant changé de service à un autre ;

Grâce au logiciel CRM, toute l'équipe de vente aura droit à des informations pertinentes et enregistrées de manière logique.

Le logiciel CRM est un outil pouvant soutenir la croissance de votre entreprise

Au vu de la description du rôle de cet outil informatique, vous vous demandez peut-être si vous ne pouviez pas rassembler vous-même les informations dont vous avez besoin dans un tableau Excel ? La réponse à cette question est oui, si vous avez naturellement moins de 10 clients et que vous espérez rester sur ce nombre indéfiniment. En effet, le logiciel CRM **s'adapte parfaitement** à n'importe quel nombre de clients et de prospects contrairement à un classeur Excel. Vous n'aurez donc pas à changer de logiciel si le nombre de consommateurs et prospect augmente dans le futur.

Pour le développement de votre entreprise, vous devez analyser régulièrement les activités de vos commerciaux afin de déterminer vos stratégies de prospection qui ont le plus de succès. Sans l'adoption de cette habitude, vous ne pourrez pas **améliorer efficacement** votre relation client. Il faut noter que les données que vous analyserez devront être bien organisées et faciles à comprendre pour être utiles. Et cela, seul un logiciel CRM peut vous l'offrir. Cet outil informatique contribue donc normalement à la croissance des entreprises qui l'ont.

Comment choisir son logiciel CRM ?

Comme vous pouvez le deviner, les logiciels CRM ont un très grand succès. **Le nombre d'entreprises** qui font ce choix ne cesse d'augmenter. Pour profiter de cette demande en perpétuelle augmentation, beaucoup de cabinets informatiques ont mis au point leur propre logiciel CRM et le vendent. Il y a donc un assez large choix en matière de logiciels CRM. Cependant, cela rend la sélection un peu difficile si vous ne connaissez pas les critères à prendre en compte.

Les fonctionnalités détenues par le logiciel

La caractéristique la plus importante d'un logiciel CRM repose sur **les fonctionnalités** qu'il détient. Dans ce large éventail de logiciels CRM disponibles sur le marché, vous devez vous assurer que les fonctionnalités de celui que vous utiliserez correspondent véritablement à vos besoins. Vous devez, pour commencer, recenser les fonctionnalités dont aurait besoin chaque département de votre entreprise. C'est après cette mission que vous pourrez vous rendre sur le marché avec l'espoir de revenir avec un logiciel adapté.

Il faut noter que la plupart des logiciels CRM d'aujourd'hui permettent non seulement de recueillir et catégoriser les relations clients, mais aussi de **gérer divers projets**. Ils ont donc généralement un assez grand panel de fonctionnalités.

Le prix du logiciel

**Le prix du logiciel** sera également un critère déterminant de sa sélection. En effet, vous devez vous assurer que vous en avez pour votre argent. À ce niveau, il faut prendre la peine de faire quelques recherches. Vous devez vous renseigner sur le prix moyen du logiciel sur le marché et sur les options auxquelles vous aurez droit avec un tel montant.

Vous devez également faire des recherches sur les offres d'abonnements. **Connaître à l'avance** ce que vous coûteront mensuellement les fonctionnalités dont vous avez vraiment besoin vous aidera à mieux naviguer ce dernier. Il faut aussi garder à l'esprit que si vous désirez que plusieurs de vos employés aient accès au programme, vous devrez payer un supplément.

En somme, un logiciel CRM est **indispensable** à toutes entreprises aujourd'hui. Il procure plusieurs avantages dont l'amélioration de la communication interne à l'entreprise et l'aide à la croissance.

Source : <http://www.vulgarisation-informatique.com/utilite-crm.php>.

Distribution interdite sans accord écrit d'Anthony ROSSETTO (<http://www.vulgarisation-informatique.com/contact.php>)