

Check-list: votre solution CRM en quatre étapes

A quoi devez-vous veiller lors du choix de votre solution CRM?

Les questions suivantes peuvent vous aider à trouver un instrument approprié pour votre entreprise.

	Oui	Non
1. Où en sommes-nous?		
Savons-nous à l'heure d'aujourd'hui où nous collectons les informations clients? Par exemple: – fichier d'adresses – cartes de visite – listes téléphoniques – bulletins de livraison – formulaires de commande – commandes exécutées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Savons-nous quelles informations clients nous font encore défaut?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Où voulons-nous aller?		
Savons-nous dans quel but nous voulons exploiter les informations clients? Par exemple: – promouvoir le cross-selling – augmenter l'up-selling – Augmenter la satisfaction de la clientèle – développer des produits sur mesure	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quelles sont les exigences que doit remplir une solution destinée à la collecte des données clients? Astuce: communiquez le but de la solution CRM prévue dès le départ et organisez une réunion de brainstorming avec les collaborateurs. Ce faisant, tous les participants se mettent à la place des clients. Les collaborateurs de la distribution et du service externe sont particulièrement en mesure de fournir des inputs quant à l'utilité des différentes données collectées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Comment procéder		
Savons-nous avec quelle solution nous voulons collecter les informations clients à l'avenir?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avons-nous défini un responsable pour la solution? Astuce: demander une aide externe si nécessaire (p. ex. expert en logiciels ou conseiller).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tous les collaborateurs habilités y ont-ils accès?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avons-nous, dans l'entreprise, défini les exigences et savons-nous ce que nous attendons et de qui?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disposons-nous des ressources correspondantes (temps et budget)? Astuce: de manière générale, mieux vaut commencer avec des étapes maîtrisables (succès partiels) que de vouloir créer un système parfait. Le cas échéant, les produits déjà en service peuvent suffire (p. ex. Microsoft Office).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Comment assurer le contrôle		
Exploitions-nous correctement les informations clients?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avons-nous besoin d'autres informations clients?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Que pouvons-nous optimiser au niveau de la solution ou des procédures de travail? Astuce: une solution CRM n'est jamais achevée. Veillez à l'entretenir et à l'améliorer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

pe – Gestion de la petite entreprise

Édité par PostFinance en collaboration avec l'Institut suisse pour les PME de l'Université de Saint-Gall