

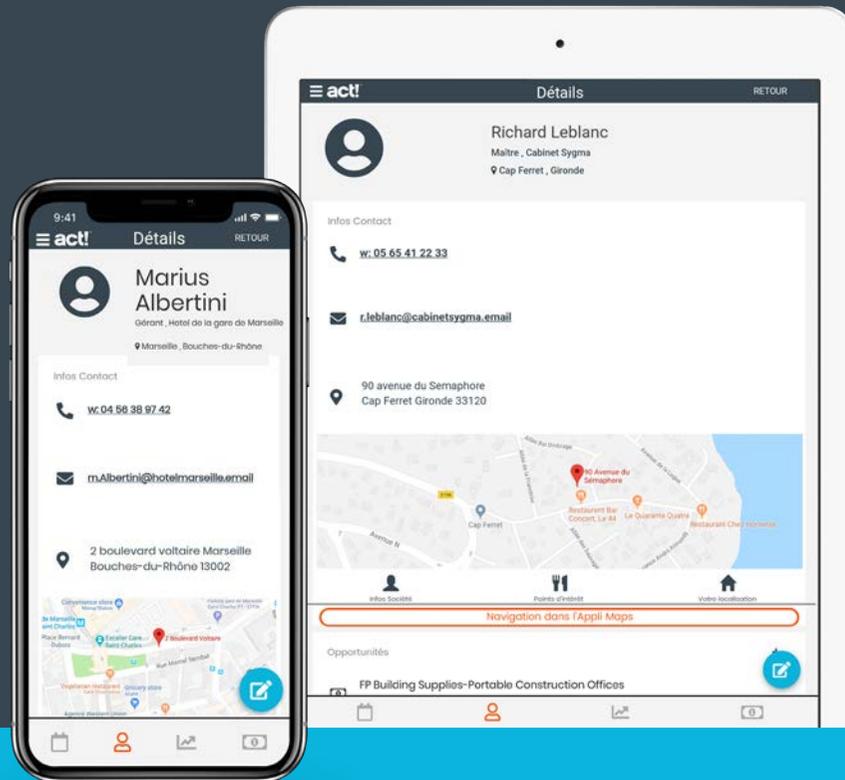


Comment choisir la meilleure solution CRM pour votre entreprise

Découvrez tous les conseils et aspects à prendre en considération **pour bien choisir la solution CRM** qui vous permettra de trouver de nouveaux leads, assurer un suivi efficace des prospects, et améliorer le service client.

- 2 | Introduction
- 3 | Niveaux des fonctionnalités
- 5 | Une solution évolutive est une solution flexible
- 8 | Tout est dans l'ergonomie
- 10 | Assistance à votre disposition
- 11 | Faut-il vraiment une solution personnalisable ?
- 13 | L'importance de l'accessibilité
- 15 | Combien coûte une solution CRM ?
- 16 | 8 éléments principaux à considérer pour bien choisir son CRM

Introduction



Toutes les solutions CRM ne se ressemblent pas mais elles ont le même objectif : vous aider à rassembler, à organiser et à comprendre un capital d'informations sur vos clients actuels et potentiels, dans le but de développer et de mettre en valeur les services que vous leur proposez.

Un système de gestion de la relation client (ou Customer Relationship Management) **est un outil efficace qui permet aux petites entreprises comme aux grandes de se dépasser** : trouver de nouveaux leads, assurer un suivi des prospects et améliorer leurs services.

Ces avantages commerciaux considérables sont pourtant sans grande valeur si vous n'arrivez pas à trouver le logiciel CRM le mieux adapté à votre entreprise.

D'où la question qui se pose, comment bien choisir son système CRM ?

Dès le début, il est important de définir vos besoins prioritaires pour identifier un logiciel CRM qui dispose des fonctionnalités que vous recherchez, pour aujourd'hui et pour demain.

Si vous ne fixez pas des besoins et priorités, vous risquez de vous retrouver avec un système dont la performance laisse à désirer et qui déborde de fonctionnalités inutiles susceptibles de nuire à l'ergonomie du logiciel au lieu de vous faciliter les tâches quotidiennes.

Par exemple, si un outil CRM ne vous permet pas de « décomposer et décortiquer » votre base de données en fonction d'informations démographiques, d'intérêts, de préférences personnelles ou autres critères bien définis, il vous sera impossible de segmenter vos clients à des fins marketing ou d'obtenir les informations détaillées nécessaires au ciblage efficace de ces clients.

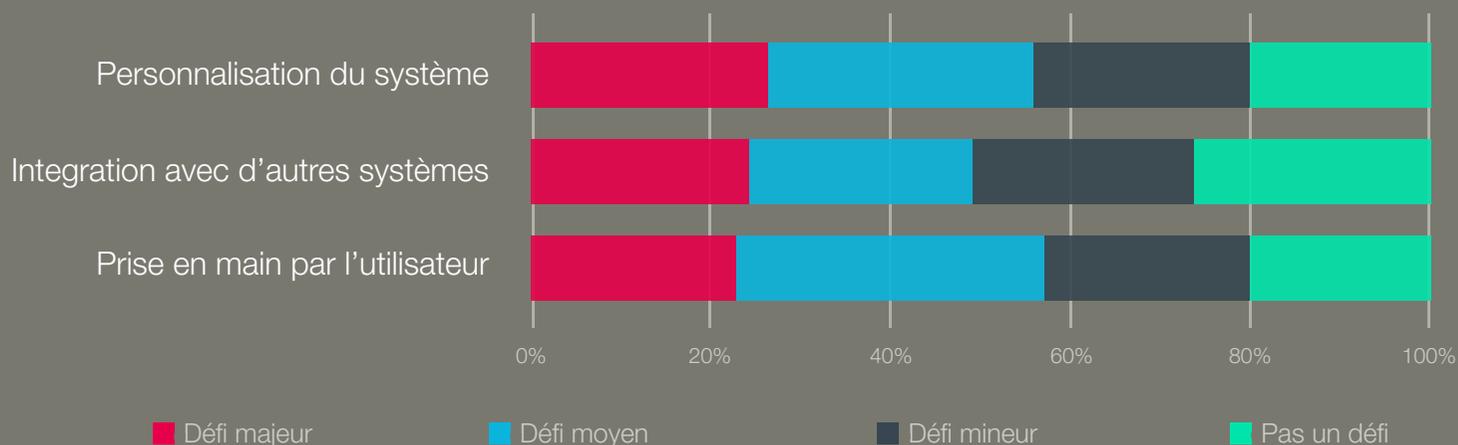


Niveaux des fonctionnalités

Nous avons conscience qu'il n'est pas toujours aisé pour une entreprise d'identifier la solution CRM parfaitement adaptée à ses besoins. Ainsi, nous travaillons en étroite collaboration avec nos clients de manière à définir leurs besoins et à les aider à sélectionner le produit Act! qui leur convient le mieux.

Défis rencontrés avec votre CRM actuel

Software Advice¹



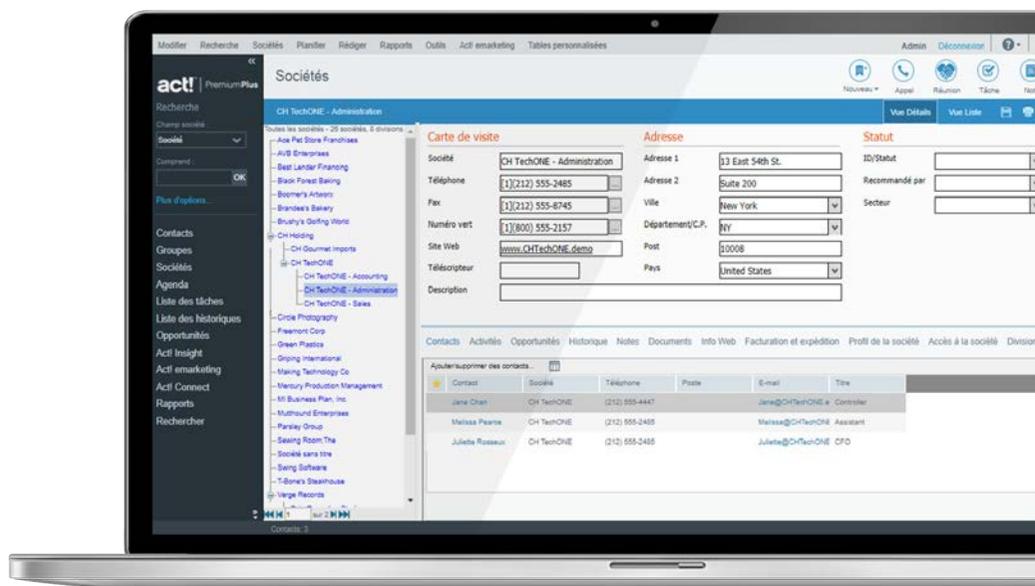
Une solution évolutive est une solution flexible

Votre outil CRM doit impérativement fonctionner pour vous à l'heure actuelle mais il doit aussi être capable d'évoluer au rythme de vos besoins, de manière à vous éviter d'avoir à repasser par le processus de sélection au bout de quelques années.

C'est pourquoi l'intégration d'applications tierces est un aspect capital de tout logiciel CRM, étant donné que la disponibilité immédiate d'add-ons, d'extensions, de plugins, de thèmes et modèles peut augmenter les fonctionnalités et capacités d'un système.

Sans l'intégration d'applications tierces, vous ne pourrez pas vous connecter à d'autres applications, donc vous ne serez pas en mesure de simplifier vos flux de travail, en éliminant par exemple les tâches répétitives.

Par contre, si vous avez la possibilité de relier votre système CRM à d'autres applications, cela vous évitera, entre autre, de devoir exporter ou importer des données manuellement à partir ou vers votre solution de comptabilité.



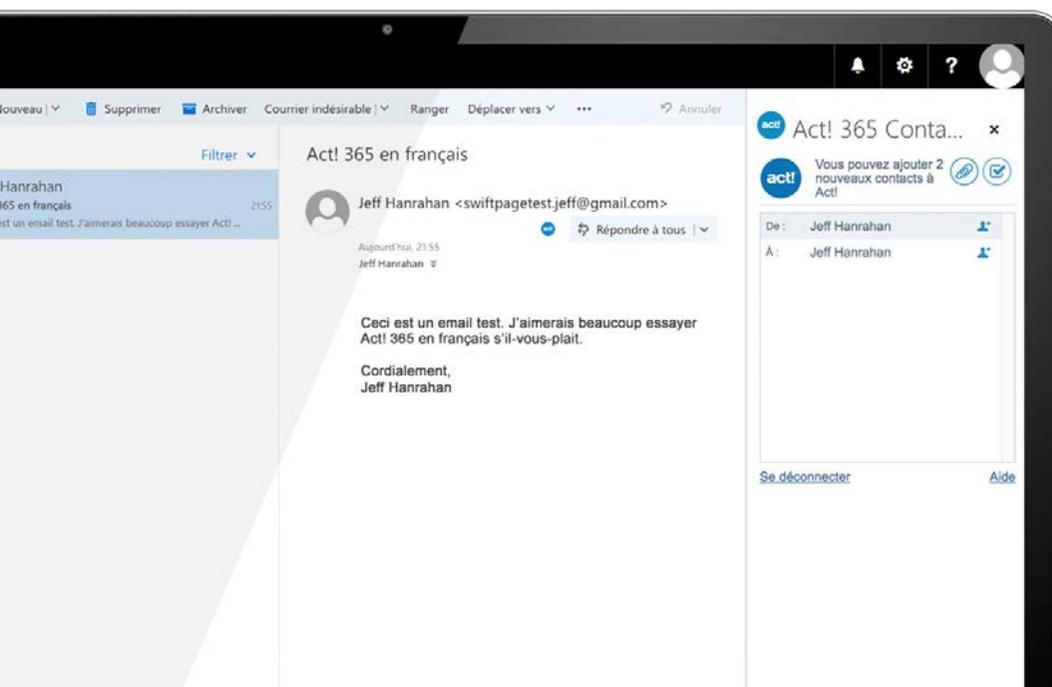
Dans ce cadre, nous avons développé [Act! Connect](#), une API conçue pour faciliter l'intégration d'Act! à des centaines d'outils commerciaux populaires et pour vous aider à travailler plus rapidement et efficacement.

La prise en main par l'utilisateur est un défi pour 80% des entreprises qui utilisent un CRM.

Software Advice¹

Act! Connect

Act! Connect est une plateforme d'intégration qui permet de configurer facilement des connexions entre Act! et d'autres applications commerciales populaires. Enrichissez vos données Act! et déclenchez des actions pour gagner du temps et accélérer vos activités commerciales et marketing.



Qu'il soit fait sur mesure ou prêt à l'emploi, un bon système CRM doit avant tout être facile d'utilisation pour vos employés. La manière dont les systèmes trop compliqués sont développés fait qu'ils ont tendance à impliquer une période d'apprentissage plus importante et à présenter davantage de difficultés d'utilisation, d'où la nécessité d'opter pour une solution CRM dotée d'une interface simple, claire et ergonomique. C'est pourquoi Act! a été spécialement conçu pour permettre aux nouveaux utilisateurs d'avoir la solution en main en seulement quelques heures.

Grâce à sa facilité d'adoption et d'utilisation, [Act!](#) est devenu l'outil de gestion de la relation client privilégié des PME qui manquent de temps ou de moyens à consacrer à d'interminables stages de formation. En raison de son ergonomie inégalable, un nombre plus élevé d'utilisateurs peuvent apprendre à utiliser le système, avec pour conséquence des effectifs plus réactifs et capables de répondre aux questions et demandes client en l'absence de directeurs de compte ou de commerciaux.

Tout est dans l'ergonomie

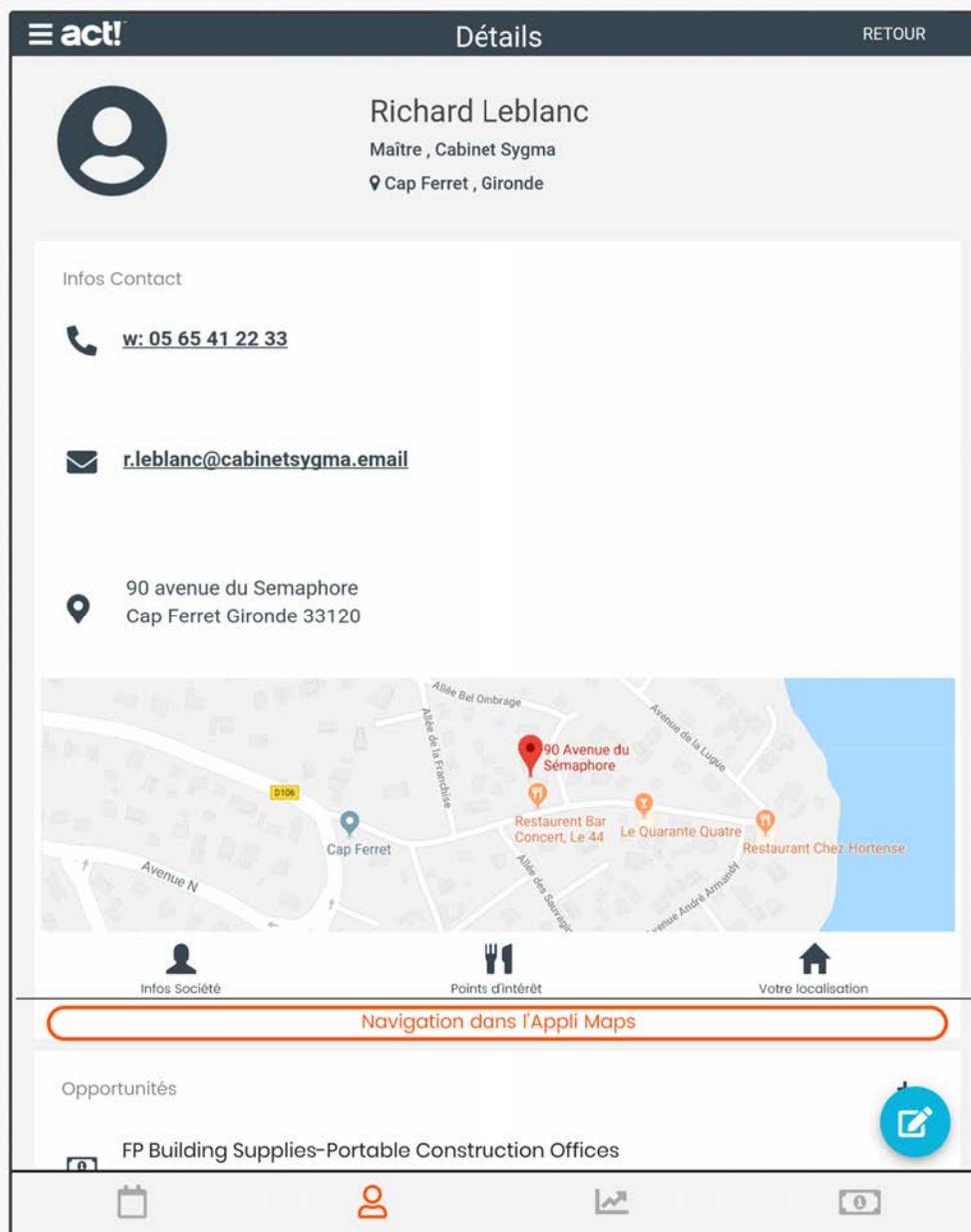
Tout est dans l'ergonomie

(suite)

De plus, Act! permet aux gestionnaires de prendre des décisions plus rapidement, fondées sur les données. Dans Act!, accédez en quelques seconds à des analyses commerciales exploitables : Affichez des captures d'écran dynamiques pour analyser la productivité et les performances des ventes en temps réel, l'avancée de votre pipeline commercial, les produits les plus performants, l'analyse des gains et des pertes et plus encore avec les tableaux de bord interactifs.

Découvrez comment Act! a aidé un indépendant spécialisé en prêt immobilier à bien gérer et à développer son activité. [Cliquez ici pour lire le témoignage client.](#)

Méfiez-vous des phases d'apprentissage longues et compliquées, surtout avec les systèmes sur mesure, généralement plus complexes. Si vous optez pour ce genre de système, assurez-vous que le distributeur vous offre une excellente formation au début et un haut niveau d'assistance par la suite.



Il va de soi que, même pour les systèmes ultra efficaces, une assistance technique peut s'avérer nécessaire de temps à autre, d'où l'importance d'envisager un produit CRM et son fournisseur comme un ensemble.

C'est la raison pour laquelle notre offre inclut un service [d'assistance numérique en libre accès](#) qui comprend des guides d'utilisation et une [Base de connaissances](#) en ligne. Ou, si vous avez besoin d'aide par rapport à un problème particulier, votre abonnement Act! vous permet de contacter un conseiller technique par téléphone ou par e-mail. Pour des conseils pratiques, nos [Consultants Certifiés Act!](#) sont à votre écoute et peuvent vous guider pas à pas : installation et configuration, personnalisation et intégration de votre système, formation continue etc.

Assistance à votre disposition

Faut-il vraiment une solution personnalisable ?

Si votre modèle commercial est unique, vous préférerez sans doute mettre le prix dans une solution parfaitement adaptée à votre entreprise.

Avec une solution personnalisée, les distributeurs devraient également être prêts à travailler avec vous pour analyser et évaluer les fonctions spécifiques qu'il vous faut intégrer à votre système.

Néanmoins, n'oubliez pas qu'il est fort probable qu'un logiciel prêt à l'emploi, que vous pouvez ensuite adapter à vos besoins, vous fournisse toutes les fonctionnalités nécessaires de manière plus économique qu'un système CRM fait sur mesure.

Un système CRM sur mesure a beau répondre parfaitement à vos besoins commerciaux, avec un produit générique équipé d'une multitude de champs personnalisables, vous pourrez tout aussi bien créer une solution sur mesure, capable de vous fournir les informations dont vous avez besoin, quand vous en avez besoin.

Faut-il vraiment une solution personnalisable ?

(suite)

[Act!](#), par exemple, comprend plus de 60 champs qui peuvent être façonnés en fonction de vos exigences. Emails, adresses, numéros de téléphone et comptes de réseaux sociaux, documents utiles, historique d'achats, préférences, dernières interactions etc : vous contrôlez intégralement votre système et vous avez les moyens de cibler les données importantes.

Et si vous désirez exploiter tout le potentiel de vos données, vous pouvez tirer parti du gestionnaire de tables personnalisées avec Act! Premium Plus. Les [Tables personnalisées](#) vous permettent de rassembler des ensembles de données complexes, des processus opérationnels spécifiques et des pratiques de secteur spécialisées pour gérer efficacement votre entreprise.

56% des entreprises trouvent que la personnalisation d'un CRM est un défi majeur ou modéré.

Software Advice¹

A woman with long dark hair, wearing a light pink blazer over a grey t-shirt and blue jeans, is looking down at a smartphone in her hands. She is standing in front of a whiteboard that has several handwritten notes and diagrams. The notes include 'PUBLISH & PROMOTE', 'consult with your social media strategies', 'Blog Posts', and 'Social Media'. There are also arrows and a circled number '9' on the board. The background is a dark, textured wall.

L'importance de l'accessibilité

Si vos collaborateurs à distance nécessitent un accès à vos données CRM, il vous faut une solution basée dans le cloud qui leur permet de se connecter de n'importe où, ce qu'ils ne pourront pas faire avec des solutions sur site.

Act! Premium Cloud passe par un hébergement cloud sécurisé, ce qui signifie qu'il n'y a pas de logiciel à installer et que vous n'avez pas à vous inquiéter de la gestion informatique, vu que nous assurons tout le côté technique et les mises à jour.

Beaucoup de petites entreprises privilégient une solution CRM en hébergement cloud pour réduire le capital investi et les coûts initiaux, mais également en raison de sa grande flexibilité d'évolution dans le temps.

Par ailleurs, si vous voulez un accès depuis votre smartphone ou tablette, il vous faut une solution équipée d'une application mobile ou facilement consultable depuis un navigateur web mobile.

L'importance de l'accessibilité

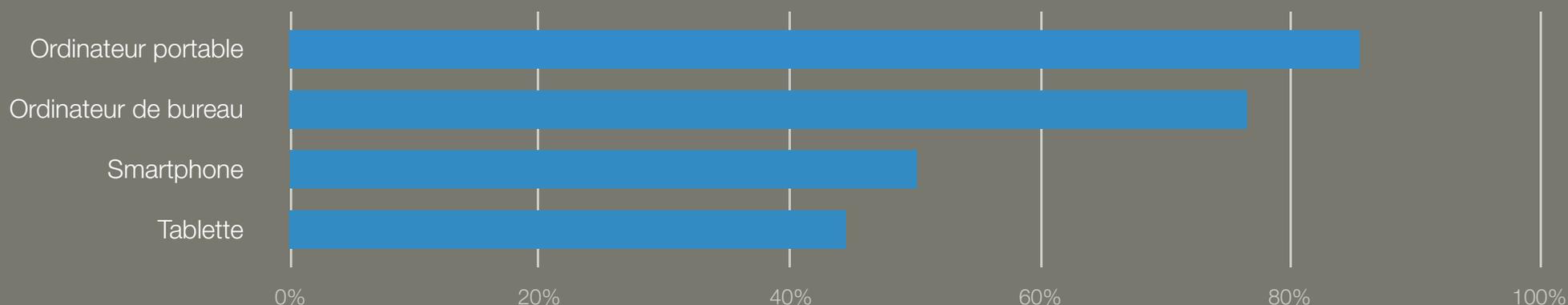
(suite)

[Act! Companion](#), par exemple, est une appli CRM pour iPhone®, iPad®, et Android™ incluse gratuitement dans votre abonnement Act!. Cette appli vous permet de rester connecté à vos contacts clés et aux détails de vos clients, où que vous soyez.

Il va sans dire que, puisque votre logiciel CRM est au coeur de votre entreprise, que vous utilisiez une solution de type cloud ou sur site, un haut niveau de sécurité est impératif pour garantir la protection de vos données contre toute perte ou attaque.

Appareils utilisés pour accéder au CRM

Software Advice¹



(Pourcentage de l'échantillon)

Généralement, les distributeurs de produits CRM fonctionnent sur un modèle d'abonnement, bien que certains facturent un tarif mensuel fixe pour un nombre défini d'utilisateurs et vous demandent ensuite de payer plus pour des services et utilisateurs supplémentaires, ce qui peut surprendre. En outre, il convient de se méfier des coûts ou frais d'installation cachés. Avant de vous engager, faites plusieurs vérifications, comme par exemple les coûts initiaux et récurrents et les éventuels forfaits bloqués, qui pourraient vous obliger à rester engagé sur un produit plus longtemps que vous ne l'auriez voulu.

Pour veiller à répondre aux besoins des petites entreprises, nous avons créé [une gamme de produits Act!](#) qui conviennent à tous les budgets d'entreprise, avec une tarification claire pour que les clients sachent exactement ce qu'ils achètent et à quel prix.

Combien coûte une solution CRM ?

- ✓ Facilité d'utilisation
- ✓ Formation et assistance continue
- ✓ Intégration d'applications tierces
- ✓ Champs personnalisables pour convenir à vos besoins
- ✓ Solution Cloud accessible depuis n'importe où et n'importe quel appareil
- ✓ Sécurité et protection des données pour votre tranquillité d'esprit
- ✓ Tarifs et conditions transparents
- ✓ Essayer les versions gratuites des éditeurs !

8 éléments principaux à considérer pour bien choisir son CRM

Act!, la solution qui vaut le détour

Bon à savoir si vous avez encore des doutes par rapport au système CRM qui vous conviendrait : plusieurs distributeurs proposent des essais ou même des versions gratuites de leur produit avec un nombre réduit de fonctionnalités, ce qui vous donnera une idée du logiciel qui pourrait faire l'affaire. [Alors, si vous ne l'avez pas encore fait, c'est facile d'essayer Act! gratuitement.](#)

Tous ces conseils devraient vous aider à trouver la solution CRM parfaite. Pour reprendre les mots de l'un de nos clients : « Act! est facile et simplifie tellement la vie ! ».



Je recommande
vivement Act! à
d'autres entreprises.
Il est l'allié de notre
croissance.

Micha Martin Lauterjung

PDG de Münchner

Versorgungsmanagement AG



Qu'est-ce qu'Act! ?

Conçu spécifiquement pour les PME, Act! associe la fiabilité du CRM et la puissance du Marketing Automation pour vous équiper d'outils ultra-performants pour optimiser votre croissance.

La croissance facile

Le CRM et le Marketing Automation au service de la croissance des PME

Pour en savoir plus sur Act!, rendez-vous sur
www.act.com/fr

Ou contactez-nous au

09 75 18 23 09 (France)
078 483 840 (Belgique)

Suivez-nous sur



¹ CRM Software UserView 2014

©2019 Swiftpage ACT! LLC. Tous droits réservés. Swiftpage, Act! et les produits et services Swiftpage mentionés ici sont des marques déposées ou des marques de Swiftpage ACT! LLC ou ses entités affiliées. Toutes les autres marques commerciales sont la propriété de leurs fabricant respectifs.

Q15, Quorum Business Park, Benton Ln. | Newcastle Upon Tyne, NE12 8BU | act.com/fr