



Etes-vous prêt(e) pour CRM ?

La façon dont CRM peut soutenir votre business diffère pour chaque entreprise. A une époque où les médias sociaux et le travail mobile sont incontournables, vous désirez être prêt(e) pour les nouvelles formes de communication. C'est pourquoi une étude préliminaire est recommandée afin d'obtenir un plan business CRM clair pour votre entreprise.

Quelle solution est la plus appropriée à votre entreprise? Pouvez-vous mesurer le retour sur investissement de votre implémentation CRM? Quelle est la valeur réelle de votre approche CRM actuelle? Disposez-vous des moyens nécessaires afin de pouvoir développer une stratégie multi-canaux?

Realdolmen vous présente son Programme CRM "Readiness". Cette étude approfondie analyse, en étroite collaboration avec vous, si CRM présente de l'intérêt pour votre entreprise et, le cas échéant, quels aspects de CRM sont susceptibles de vous aider à réaliser vos objectifs d'entreprise.

Le Programme CRM "Readiness" vous aide à identifier le cadre complet des **processus orientés client**. Sur base du résultat de cet exercice, un nouveau framework sera élaboré avec les processus 'To Be' recommandés, en conservant les points forts des stratégies de contact actuelles mais en ajoutant une valeur supplémentaire du **point de vue de l'entreprise**.

De la sorte, vous obtenez une vision claire de la **'Valeur ajoutée'** que représente l'intégration d'un outil CRM dans votre entreprise, tout en identifiant les indicateurs clés de performance afin de rendre cette valeur ajoutée tangible et d'établir les données de base pour un calcul détaillé du retour sur investissement. Vous serez ainsi prêt pour affronter l'avenir.

EVALUEZ VOTRE IMPLEMENTATION CRM AVANT DE DEMARRER

Le Programme vous donne les informations pertinentes nécessaires pour décider comment améliorer vos activités orientées

clients. Il traduit les meilleures pratiques actuellement utilisées en une stratégie CRM optimisée, en renforçant la visibilité et la reconnaissance des clés qui font votre succès dans votre organisation.

Le Programme CRM "Readiness" peut formuler des recommandations dans les domaines suivants:

- Traduction de la mission de votre organisation vers une **philosophie et méthodologie CRM**.
- Evaluation de la **stratégie de contact et des processus de communication** définis dans votre entreprise en fonction des procédures opérationnelles recommandées afin de soutenir votre philosophie et votre méthodologie CRM en matière de Vente, Marketing & Service.
- Des **Indicateurs clés de performance** clairs, qui traduisent de façon transparente les principaux moteurs stratégiques pour débiter avec CRM et les indicateurs pour assurer leur suivi dans la pratique.
- Des **structures organisationnelles optimales** afin de soutenir les objectifs ci-dessus, en tenant compte de la culture de votre organisation et de l'équilibre éventuel entre les lignes directrices globales et la flexibilité locale
- Les décisions éventuelles en matière **d'infrastructure IT**, y compris le traitement des données et l'harmonisation des processus pour soutenir les processus de vente & marketing. Chaque scénario sera détaillé avec les avantages et les défis auxquels vous pourriez être confronté en progressant dans une certaine direction.



NOTRE APPROCHE

EN SAVOIR PLUS ?

Pour plus d'informations,
contactez-nous:
info@realdolmen.com.

Nous reprendrons contact
avec vous au plus vite.

Au cours du Programme, plusieurs documents d'étape seront créés et toute interaction avec l'entreprise sera conservée de façon détaillée à des fins de référence ultérieure. Ces documents se présenteront selon un format prédéfini afin d'accélérer le processus et de guider aisément l'entreprise à travers le Programme CRM "Readiness".

Etant donné que chaque client a une vision différente du CRM, les documents d'étape seront adaptés aux besoins du client. De la sorte, nous serons en mesure de fournir des résultats professionnels et exploitables pouvant réellement faire progresser votre entreprise. Le programme est organisé en **3 phases**:

PHASE DE DÉFINITION : FOCUS SUR VOS PRIORITÉS

Afin d'être certains que nous faisons intervenir les personnes adéquates et que nous nous concentrons sur les éléments adéquats du Programme CRM "Readiness", un nombre limité d'entrevues préparatoires seront organisées afin d'aider les responsables de projet à identifier les principales parties prenantes

Au cours de la première réunion avec le comité directeur CRM, nous fixerons les principaux objectifs de cet exercice avec vous, et nous identifierons les principaux challenges. Dans une phase ultérieure, nous rendrons ces objectifs plus tangibles pour pouvoir les utiliser à des fins de suivi et mesurer le succès de notre implémentation CRM. Afin de ne négliger aucun point essentiel, une évaluation des risques supplémentaires sera organisée afin que l'ensemble des recommandations reflète vraiment la réalité de votre organisation.

PHASE D'ANALYSE : DESCRIPTION DEVOTRE SITUATION 'AS IS' ET 'TO BE

Avec toutes les principales parties concernées, nous examinerons et décrirons de façon beaucoup plus détaillée la situation AS IS et les attentes TO BE. Plusieurs workshops préparatoires auront lieu afin d'analyser beaucoup plus en détail les objectifs principaux. Le résultat de cet exercice sera décrit dans notre framework CRM "Readiness" pré-formaté, qui vous offrira une vue d'ensemble globale et complète de l'analyse AS IS et TO BE.

PHASE DE VALIDATION : RECOMMANDATIONS EXPLOITABLES

Sur base du framework CRM "Readiness" et des workshops avec les principales parties prenantes, une analyse approfondie aura lieu afin d'optimiser les processus opérationnels au sein de votre entreprise. Il en résultera un ensemble de recommandations basées sur les normes existant sur le marché et diverses meilleures pratiques. Des scénarios alternatifs seront proposés et chaque scénario sera détaillé avec ses avantages et ses inconvénients.