



Altimum IMS
Gestion de la relation client (CRM)
Veille stratégique



Altimum IMS - Centre de documentation

Titre : Un projet de CRM ne s'arrête pas après le déploiement de la solution!
Auteur : Inconnu
URL : www.altimumims.com/fr/docs/projet-CRM.pdf

Pour nous contacter
514 593-0865



Info@altimumims.com

ALTIMUM IMS

2160, boulevard Rosemont
Bureau 200
Montréal (Québec)
H2G 1T4

Un projet de CRM ne s'arrête pas après le déploiement de la solution !



A cette étape, l'accompagnement au changement est dans sa phase la plus importante. Un suivi pour s'assurer de la prise en main par les utilisateurs de leur nouvel outil de travail est souvent nécessaire car tous ne font pas preuve de la même motivation pour utiliser et alimenter l'outil CRM. Certains manquent de conviction, d'autres peuvent faire preuve de rétention d'informations mais il y a aussi les utilisateurs qui ne maîtrisent pas complètement ce nouvel outil et préfèrent s'abstenir de l'utiliser plutôt que de prendre le risque de faire une erreur. Pour cette population, il est urgent d'identifier le problème et planifier rapidement des petites sessions spécifiques aux fonctionnalités ou aux procédures sur lesquelles il y a un blocage. Si la formation n'est pas efficace, le projet peut être un échec. Une très grande vigilance est de rigueur à cette phase du projet, pour s'assurer de l'autonomie et de la motivation de chacun. D'autre part, il faut laisser les utilisateurs s'exprimer et répertorier chacune de leurs remarques. Vous pourrez ainsi détecter les éventuels "rejets" et les incompréhensions liés à l'outil. De plus et malgré toute l'attention portée aux phases d'analyses, il est fort probable que certains points seront remis en cause lors de l'utilisation quotidienne de l'outil. Ces informations remonteront sous forme de demandes d'évolution faites par les utilisateurs. Ces demandes peuvent être liées à la simplification de certaines procédures. Il vous appartient alors de décider s'il est impératif de tout mettre en œuvre pour les faire admettre telles qu'elles sont. Dans ce cas un plan de communication doit être envisagé. Mais ces évolutions peuvent aussi être liées à un confort d'utilisation et demanderont une étude un peu plus approfondie pour les analyser, les budgéter et les planifier avant de répondre aux utilisateurs. Une solution CRM évolue toujours après sa mise en œuvre. Cela est évident lorsque vous avez décidé de mettre en production votre solution de façon progressive, mais est aussi vrai après quelques semaines d'utilisation d'un outil considéré comme finalisé. Si vous avez prévu une mise en œuvre progressive, le deuxième lot prendra en compte les premières évolutions ou celles-ci feront l'objet d'une version intermédiaire. La mise en production d'un nouveau lot, sans en minimiser l'impact, sera moins complexe. Certaines phases seront plus courtes comme l'installation, la formation ou encore la rédaction des spécifications. Cependant il est préconisé de rester sur un mode projet à savoir : un groupe utilisateurs directement concernés par les thèmes à abordés, un comité de pilotage restreint et transversal qui arbitrera sur la pertinence des demandes et organisera des réunions régulières sur l'état d'avancement de la "prise en main" de la solution par les utilisateurs. Ce mode opératoire permet de s'assurer de l'homogénéité des évolutions et du respect des objectifs du système cible mais aussi, il permettra de communiquer aux utilisateurs, au fur et à mesure des lots mis en production, les nouvelles fonctionnalités disponibles. En fonction du métier de l'entreprise, une nouvelle organisation orientée client peut être mise en œuvre. Depuis quelques années nous constatons que de nouvelles fonctions de Directeur de la Relation Client, ou du CRM, se mettent en place pour répondre à une vision et des demandes transversales des clients. Cette organisation permet une véritable politique orientée client et peut contribuer à pérenniser et optimiser la solution mise en œuvre. Enfin, la conduite du changement doit aussi s'inscrire dans la durée, dans une dynamique de progrès continu et d'intégration des nouveaux collaborateurs. Une solution pertinente mais non utilisée reste un des cas d'échec encore rencontré aujourd'hui sur les projets CRM. Sans prendre de risque, nous pouvons donc affirmer que la mise en production d'un outil de Gestion de la Relation Client ne marque pas la fin du projet. S'assurer du retour sur investissement sur ce projet, dont les budgets sont souvent "significatifs", reste une priorité pour les dirigeants entreprises. Alors accompagnement, suivi et vigilance ne restent-ils pas les "maitres mots" du déploiement d'un projet CRM réussi



Altimum IMS
Gestion de la relation client (CRM)
Veille stratégique



Les spécialistes d'Altimum IMS offrent des solutions qui vous permettent de bâtir des relations durables et rentables avec vos clients.

Consultation

Évaluation de vos besoins et identification de vos objectifs. Analyse globale de votre offre de service unique et de vos processus d'affaires.

- Les ventes
- Le marketing
- Le service à la clientèle
- La veille stratégique

Intégration

Sélection et adaptation d'une application CRM en fonction de vos stratégies corporatives.

Formation/Coaching

Formation de votre personnel afin d'harmoniser la technologie et vos processus d'affaires.

- Les fonctions de l'application CRM
- Vos processus d'affaires
- Votre culture d'entreprise

Altimum IMS, au service de votre entreprise pour des solutions qui renforcent la relation entre votre entreprise et vos clients.

Vous voulez en savoir plus sur les services d'AltimumIMS
Contactez-nous au 514 593-0865 ou visitez notre site Web :

www.altimumims.com