

Evaluation de votre performance commerciale



MyCompany

Diagnostic réalisé pour Philippe DURAND

Le 29/07/2016

Dans un monde en perpétuelle évolution, les entreprises doivent changer leur façon d'impliquer leurs clients. Aujourd'hui, le client a déjà effectué 57 % du processus d'achat avant même de vous impliquer. Raison de plus pour que les experts du marketing soient présents à chaque étape.

Pour proposer à ses clients une expérience irréprochable, chaque entreprise doit bénéficier d'un système réactif et évolutif qui permette non seulement de satisfaire ses clients actuels, mais aussi de s'adapter facilement à leurs attentes de demain.

Pour répondre à ces exigences, vos outils informatiques doivent être compétitifs sur les points suivants :

- Analyse de la donnée
- Gains de productivité
- Efficacité marketing

Ce diagnostic personnalisé est destiné à faire le bilan rapide de l'efficacité de vos solutions de gestion de la relation client et à identifier les pistes de réflexion permettant de répondre aux nouveaux enjeux de l'ère digitale dans les meilleures conditions.



Frank RITTER
Directeur des Opérations
Titanium



SYNTHESE

Votre niveau de performance commerciale



Gains de productivité



A construire

Vos équipes ne bénéficient pas d'un environnement de travail optimal. Il en découle des pertes en terme de productivité, des activités inefficaces voire réalisées en doublon, etc.

Efficacité marketing



A construire

Les principes de base du marketing restent à construire au sein de votre organisation. Aujourd'hui, il n'existe pas ou trop peu d'éléments structurants pour un adressage marketing efficace du marché.

Analyse de la donnée



A renforcer

Vous avez commencé à mettre en œuvre des actions visant à améliorer la gestion de vos données clients. Cette démarche doit être renforcée pour commencer

Votre organisation

Votre Organisation



Quelques collaborateurs sont mobiles



50-100 salariés



Outil de relation clients : Pack Office (Outlook / Excel)



Absence de solution collaborative

Activité unique



Axes stratégiques :

- Fidélisation des clients
- Développement de la croissance interne
- Amélioration de l'efficacité et de la productivité

Stratégie & efficacité commerciale

Votre stratégie d'entreprise

Vos principaux axes stratégiques sont les suivants :

- Fidélisation des clients
- Développement de la croissance interne
- Amélioration de l'efficacité et de la productivité

Votre développement commercial



**Objectifs par
commerciaux
non définis**



**Efficacité peu
satisfaisante**



**Réflexion
stratégique
lancée**

Projet de transformation numérique

Pas envisagé

Gagner en productivité...



Où vous situez-vous ?

A ce stade, vous n'avez pas mis en place de processus/outils visant à renforcer la productivité des équipes.

Vos axes d'amélioration

- (-) Vos collaborateurs n'ont pas accès aux applications de la relations clients, en situation de mobilité
- (-) Vous utilisez des outils bureautique pour gérer votre relation clients
- (-) Vous n'êtes que peu satisfait de vos outils de gestion de la relation clients
- (-) A ce jour, vous n'avez pas mis en œuvre de solution de productivité pour vos collaborateurs
- (-) Vous avez commencé à mettre l'automatisation des processus de la relation clients

Bonnes pratiques à mettre en œuvre

* En 2016, presque 40 % des salariés sont mobiles et ont besoin d'accéder à leur données à tout instant, à l'instar d'une messagerie d'entreprise. Le coût pour l'entreprise du non accès à l'information par un collaborateur mobile a des effets de bord : transmission de documents ou d'information par la messagerie, appels téléphoniques pour obtenir l'information, ... il est recommandé de mettre en œuvre une solution permettant aux collaborateurs d'avoir un accès rapide et simple aux applications de la relation clients. Ils gagnent ainsi en productivité et rapidité, limitent les déplacements inutiles et augmentent la satisfaction clients. En outre, près de 41% des salariés utilisent déjà des smartphones personnels pour des usages professionnels : les usages existent déjà, il ne reste plus qu'à en tirer parti !

* Les outils bureautiques ont des fonctions précises. Ils ne constituent pas des outils professionnels et demeurent insuffisamment puissants pour une gestion de la relation clients efficace. L'optimisation de la relation clients passe, aujourd'hui, par la mise en œuvre d'une solution logicielle dédiée à la relation client. Avec un logiciel de CRM, l'organisation améliore les relations avec les clients en organisant et automatisant les communications et activités sur l'ensemble des services orientés client. Le degré d'automatisation procuré par un logiciel de CRM apporte une gestion fluide et efficace. Et, parce que les interactions avec la clientèle sont centralisées, les équipes commerciales et techniques ont la capacité de les optimiser à chaque étape.

* Les outils de gestion de la relation clients sont devenus des éléments clés au sein de l'entreprise, au même titre que les solutions de gestion. Lors de la mise œuvre d'une solution de ce type, il convient de choisir la plus adaptée aux besoins métiers, mais également de s'assurer que la mise en œuvre est accompagnée d'une nécessaire transformation de l'organisation et des processus de l'entreprise. Un logiciel CRM perçu comme inadapté ou trop complexe n'offrira pas les gains attendus initialement : 14% des commerciaux continuent d'utiliser les anciens process, et 22% avouent garder des informations pour eux lorsque la solution ne leur plaît pas, réduisant d'autant l'efficacité de la CRM.

Gagner en productivité...

Microsoft & Titanium vous accompagnent....

Titanium et Microsoft vous apportent de véritables solutions de productivité pour vos équipes commerciales, marketing et techniques.

Les clients et prospects peuvent être gérés de façon centralisée. La visibilité et la productivité avec les canaux est renforcée en utilisant un portail partenaire pour gérer les opportunités, les communications et les ressources.

Les équipes techniques et commerciales peuvent travailler efficacement où qu'elles se situent grâce à des applications mobiles riches et modernes. Celles-ci fournissent des données contextuelles et sociales mais également les flux de tâches dont vos collaborateurs ont besoin pour mener à bien leurs activités quotidiennes. Travaillez à tout moment, où que vous soyez avec des applications mobiles en ligne ou hors ligne.

Gérez rapidement les données à l'aide de commandes vocales intuitives pour créer de nouveaux documents, planifier des réunions, définir des rappels et trouver des informations.



Donnez les meilleurs outils à vos collaborateurs



Vendez plus



Restez agiles

Gagner en efficacité marketing...



Où vous situez-vous ?

Les principes de base du marketing restent à construire au sein de votre organisation.

Vos axes d'amélioration

- (-) A ce jour, un plan marketing existe mais il n'est pas efficacement structuré pour l'adressage des clients et prospects
- (-) Votre capacité à extraire une liste ciblée de clients ou prospects pour un événement / une campagne marketing n'est que partielle
- (-) Vous n'êtes pas en mesure d'analyser et de réaliser le suivi du taux de satisfaction / fidélisation de vos clients

Bonnes pratiques à mettre en œuvre

* La mise en place d'un plan d'actions marketing est une démarche indispensable pour adresser d'un façon efficace les clients et les prospects. Il y a 1% de chance qu'un prospect ouvre votre mail alors qu'il ne vous connaît pas. En l'adressant par plusieurs canaux au sein d'une même campagne marketing augmente les chances de l'adresser efficacement. Le plan marketing doit aider à définir les objectifs et à déterminer les axes de croissance. Il doit également permettre de décrire les actions commerciales et de communication à mettre en place en s'appuyant sur les messages importants, un rythme et un planning réguliers et finalement un budget adapté à chacune des cibles.

* La mise en œuvre d'un processus et d'une solution capables de cibler et d'extraire une liste ciblée constitue un pré requis à toute démarche structurée marketing. En effet, le plan marketing, ne pourra pas atteindre toute son efficacité si il ne s'appuie pas sur une cible clairement définie et si les informations liées ne peuvent être extraites rapidement. On note par exemple une augmentation de 24% des revenus dans les démarches de prospection qui priorisent les prospects au lieu de les adresser aléatoirement. Un outil CRM vous permettant de scorer vos prospects de cette manière vous permettra un adressage bien plus qualitatifs de ces derniers.

* L'analyse et le suivi du taux de satisfaction sont des processus qui sont encore insuffisamment mis en œuvre au sein des organisations. Pourtant, même une légère baisse de la satisfaction peut avoir des effets bien plus nefastes que vous l'imaginez : entre un taux de satisfaction de 90% contre 70% pour le même client, ce n'est pas moins de trois fois la valeur actuelle nette (VAN) générée par votre client qui est perdue. Il est fortement recommandé de réaliser des enquêtes de satisfactions clients d'une façon régulière.

Gagner en efficacité marketing...

Microsoft & Titanium vous accompagnent....

Microsoft et Titanium proposent des solutions de gestion de ressources marketing intégrée, destinée aux opérations marketing, à la planification, à la mise en œuvre et à l'analyse sur l'ensemble des canaux (le courrier électronique, les médias numériques et traditionnels, les SMS et les réseaux sociaux.).

Les solutions proposées permettent à votre équipe de planifier, d'exécuter et de mesurer des campagnes sur l'ensemble des canaux, du début à la fin, afin de concrétiser votre vision marketing. Vous pouvez impliquer les clients individuellement sur tous les canaux, bâtir votre pipeline de ventes et démontrer l'impact de vos investissements marketing en temps réel. Renforcez les synergies entre le marketing et les équipes commerciales en leur offrant une visibilité sur le calendrier marketing et en leur fournissant des informations constructives. Les équipes commerciales peuvent dès lors obtenir davantage d'informations pertinentes sur les campagnes et le ciblage de la clientèle. En outre, les deux équipes peuvent partager la vue sur l'expérience client.



Adressez vos
clients
efficacement



Transformez vos
clients en fans



Démontrer l'impact

Développer la gestion de la donnée...



Où vous situez-vous ?

Les premières actions pour capitaliser sur les données ont été mises en place. Cette approche doit être développée

Vos forces

- (+) Un outil est en place pour piloter l'activité
- (+) Les données relatives à vos clients sont organisées d'une façon efficace
- (+) Votre système d'information vous permet d'avoir une vue globale et rapide sur la relation avec vos clients

Vos axes d'amélioration

- (-) Vous ne disposez pas d'un système permettant d'historiser les actions relatives à la relation clients
- (-) Vous ne disposez pas d'un accès rapide et simplifié aux données clients

Bonnes pratiques à mettre en œuvre

* Dans le cadre de la relation clients, la capacité de conserver l'historique de cette relation est un élément clé pour l'entreprise. En effet, au cours du temps, votre organisation peut évoluer : en moyenne, toute l'équipe commerciale est remplacée tous les 4 ans. Il est donc indispensable que chaque collaborateur puisse accéder à l'historique des actions, contrats, tickets, etc. du client au cours du temps pour ne pas perdre son temps et sa crédibilité envers lui.

Développer la gestion de la donnée...

Microsoft & Titanium vous accompagnent....

Microsoft et Titanium vous proposent de gagner en visibilité sur votre marché et anticipez pro activement les besoins de vos clients.

Grâce à nos solutions conjointes, vous avez la possibilité de vendre d'une façon plus efficace. Les équipes marketing et commerciales bénéficient de recommandations permettant des ventes croisées (« cross-sell » et « up-sell »). De plus, les solutions de gestion de la donnée permettent l'évaluation des prospects.

L'ensemble des informations sont accessibles sous forme de tableaux de bord et rapports interactifs prédéfinis. La visibilité des performances peut être encore renforcée grâce à des tableaux de bord et des graphiques contextuels

De plus, vous pouvez donner, à vos clients et vos employés, la possibilité d'accéder à une source de connaissances commune. Les réponses cohérentes sont optimisées et consultables sur tous les canaux et tous les appareils.



Adresser de manière
personnalisée vos
clients



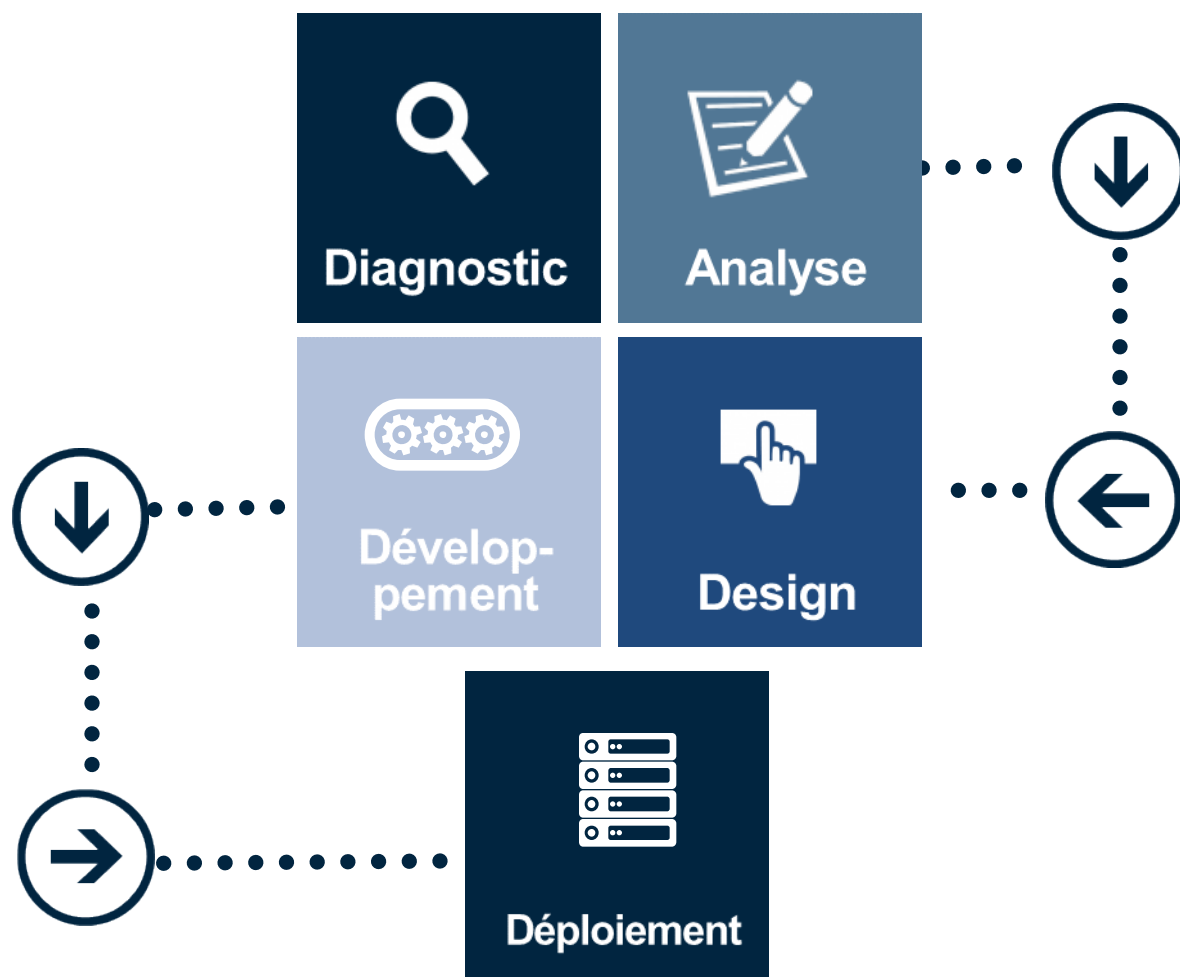
Analysez les ressentis



Vendez plus

Votre plan d'actions

Lors de cette évaluation rapide, nous avons identifié ensemble un certain nombre de points d'amélioration à mettre en œuvre. Nous vous proposons d'en discuter autour d'une approche pragmatique qui pourra démarrer par un diagnostic approfondi...



Les prochaines étapes

Vous souhaitez aller plus loin dans cette première étape de diagnostic, n'hésitez pas à nous contacter au **03 88 87 86 85** ou par e-mail : **contact@titanium.fr**

Notre accompagnement...



Née en 2004, Titanium est une ESN qui se dédie au conseil et à l'intégration de solutions collaboratives et CRM avec près de 50 collaborateurs dans nos agences de Paris et Strasbourg.

Partenaire d'excellence et pure player Microsoft, nous disposons aujourd'hui de l'accréditation Gold Partner Microsoft dans les domaines collaboratifs et CRM.

Nous sommes présents à tous les niveaux de vos projets de mutation technologique, du consulting à l'intégration, du Change Management à la Tierce Maintenance Applicative (TMA), afin de vous proposer un service complet et propre à chaque entreprise.

Depuis 13 ans, ce sont plus de 500 clients qui peuvent attester de notre participation et de nos compétences.

Retrouvez-nous sur <http://www.titanium.fr>



Ils n'étaient que sept en 1983 pour fonder, en France, l'une des premières filiales de Microsoft dans le monde. Trente ans plus tard, notre entreprise est forte de 1 700 collaborateurs. Attaché à sa démarche partenariale originelle, Microsoft France génère avec son écosystème plus de 75 000 emplois au cœur de l'économie du logiciel et de l'Internet au service de la société numérique française.

Pour en savoir plus sur nos produits et services : www.microsoft.fr.