



Les guides Sage sur le CRM

La mobilité & la relation client

En partenariat avec



sage

La gestion en toute sérénité.

Introduction



Concurrence accrue, marchés de plus en plus étendus, clients volatiles ... Si vous souhaitez rester compétitif, vous devez soigner votre gestion de la relation client !

Votre objectif est d'améliorer le cycle de vie de vos clients : optimiser votre présence commerciale, diversifier vos services, accélérer vos processus métier...

Dans ce contexte, la mobilité devient un maillon essentiel de votre stratégie d'entreprise pour plus de productivité, davantage de réactivité et une meilleure proximité...



Le CRM mobile : quels usages et quels acteurs dans votre entreprise ?

Une solution CRM mobile permet à vos collaborateurs de communiquer à distance avec votre système d'information. Au travers d'un "bureau mobile", ils travaillent de n'importe quel lieu aussi efficacement qu'au bureau : vos collaborateurs sont plus réactifs et plus efficaces.

En fonction de l'activité de votre entreprise et des métiers de vos collaborateurs, vos besoins en terme de mobilité diffèrent.

➔ A NOTER

5,76 millions de travailleurs mobiles en France, dont
2,2 millions de cadres
642 000 commerciaux
560 000 techniciens

Source : SFR Entreprises

Dans le domaine de la relation client, on peut distinguer 3 populations majeures requérant l'usage de la mobilité :

► Les commerciaux



Pour assurer une relation efficace avec vos clients, chaque commercial doit disposer d'une information pertinente en temps réel.

Dans ce contexte, accéder à la base clients, aux informations produits, à la gestion des devis, à son agenda, à ses outils de reporting et de suivi de portefeuille, se révèle fondamental et source majeure de productivité... Plus efficaces, les commerciaux ont davantage de proximité avec vos clients. Le bureau mobile assure ainsi un accroissement de la productivité de vos collaborateurs, au travers de gains de temps conséquent au niveau déplacement notamment.

► Les techniciens support

Pour garantir une meilleure interaction avec les services internes de votre entreprise, le technicien support doit pouvoir accéder à son planning d'interventions et à la base de connaissance interne, afin de résoudre rapide-

ment les problématiques client. Il doit pouvoir rédiger à distance ses rapports d'intervention pour partager rapidement les informations clients avec d'autres collaborateurs de votre entreprise, accéder aux informations de stocks de pièces détachées afin d'accélérer les processus de réapprovisionnements...

Le bureau mobile assure ainsi une meilleure qualité de prestation ; il est aussi un facteur essentiel d'accélération des processus de votre entreprise.

► Les responsables de service

En contact permanent avec l'entreprise, le responsable de service doit avoir un accès en temps réel aux informations stratégiques concernant son activité.

Le bureau mobile lui permet d'avoir une relation de "proximité distante" avec ses collaborateurs, qui peuvent être eux-mêmes nomades, et offre ainsi les moyens d'un coaching et d'un management terrain.



Le CRM mobile : quels outils et quels choix techniques ?

Selon les besoins de mobilité de votre entreprise en terme de mobilité et les métiers des utilisateurs de ces solutions, il convient de choisir un modèle financier, une infrastructure technique et un niveau de sécurité adéquats.

Dois-je opter pour le mode connecté ou déconnecté ?
Mes collaborateurs sont-ils équipés de PDA ou de PC portable ?
Faut-il donner accès à tous les employés de mon entreprise ?

Autant de questions que vous devez vous poser avant d'investir dans une solution CRM mobile.



Les technologies actuelles autorisent ces deux modes de connexions, que ce soit au travers de connexions physiques (de type ADSL) ou de connexions sans fil (GPRS, UMTS, Wifi...). La question à vous poser est :

"Quels bénéfices mon entreprise peut-elle retirer de l'accès en temps réel à l'information ?"

► Le choix d'un modèle d'accès aux données adapté à vos besoins

Il existe deux typologies d'accès distants :

- Le mode **connecté** permet d'accéder en temps réel aux informations et nécessite que l'utilisateur soit connecté au serveur de l'entreprise pour travailler ou consulter les informations.
- Le mode **déconnecté** permet de travailler de façon autonome sur son ordinateur portable, avec une synchronisation incrémentale des données lorsque l'utilisateur souhaite mettre à jour les informations sur le serveur : les informations ne sont donc pas accessibles en temps réel.

Les forfaits de communication actuels permettent d'intégrer la notion de connexion illimitée à des tarifs attractifs, car la volumétrie des informations échangées – notamment au travers des échanges d'emails et de documents attachés – peut rendre onéreuse une mobilité en mode connecté.

► Le choix d'une solution CRM mobile adaptée à votre infrastructure technique

Le métier des collaborateurs nomades oriente le choix des terminaux mobiles (PC portables, PDA, Blackberry, Tablet PC ...) selon vos besoins en termes d'accessibilité, de simplicité, de quantité d'informations à saisir, voire de maniabilité...





L'investissement dans une flotte mobile pouvant se révéler onéreux, il est préférable d'opter pour une solution de CRM pouvant se conformer à l'infrastructure existante, avec une ergonomie adaptable selon le terminal mobile. En cas de diversité de la flotte mobile, choisir une solution souple, qui autorise une implémentation quelque soit le périphérique et l'O/S utilisé (Palm OS, Windows CE etc ...), permet de limiter les coûts d'investissements et de capitaliser sur les habitudes de vos collaborateurs.

La plupart des solutions CRM mobiles requièrent, en outre, le développement de l'interface avec les périphériques mobiles, induisant des coûts d'investissements qui en résultent : choisir une solution rapide et facile à installer permet de limiter significativement ces coûts d'investissement.

► Le choix d'une solution CRM mobile garantissant une haute sécurité

Perte ou vol du terminal mobile, indiscretion liée à une communication... le nomadisme accroît les risques. La sécurité est un aspect fondamental de la mobilité, car votre entreprise doit ouvrir son système d'information à ses salariés nomades.

Quatre composantes sont à prendre en compte pour déterminer les solutions de sécurité à mettre en œuvre :

• La sécurité d'accès au réseau d'entreprise

Pour se prémunir des tentatives d'intrusion, il convient de mettre en place des solutions matérielles et logicielles adaptées, notamment des solutions pare-feux adaptés aux réseaux sans fil.

• La gestion des droits d'accès aux données centralisées

Il est essentiel de définir des règles de sécurité d'accès au système d'information de



votre entreprise. L'authentification des utilisateurs doit être assurée par mot de passe ou au travers de solutions plus sophistiquées. L'identification du terminal doit se faire au niveau du serveur afin d'interdire l'utilisation de périphériques mobiles volés ou perdus.

• La protection des périphériques mobiles et de leurs données

Il est fondamental de garantir à la fois la sécurité physique des terminaux mobiles et la sécurité d'utilisation. La sécurité physique peut s'effectuer au travers de mots de passe, voire au travers de solution de reconnaissance biométrique si les informations détenues sont critiques. Les anti-virus et les pare-feux permettent de garantir la sécurité d'utilisation.

• La sécurité des échanges

Elle passe par le cryptage des données ou par la mise en œuvre de solution d'authentification des échanges. Le niveau de sécurité choisi doit naturellement prendre en compte le degré de criticité des informations échangées.

➔ LE SAVIEZ-VOUS ?

Taux d'équipement de la population active par taille d'entreprise :
le marché des TPE & PME plus dynamique que les grands comptes

Entreprise < 50 salariés :	Entreprise < 500 salariés :	Entreprise > 500 salariés :
31 %	21 %	19 %

Source : SFR Entreprises

Sage CRM Solutions : la mobilité selon vos besoins



L'offre Sage CRM solutions a été entièrement conçue autour du concept de mobilité pour répondre aux besoins de chaque entreprise et favoriser

l'utilisation du produit par les populations nomades, quelque soit leur métier. Les technologies déployées permettent une utilisation distante en mode déconnecté, afin de limiter les coûts de communication, ou en mode connecté afin de privilégier le temps réel, quelque soit le type de réseau de communi-

cation (réseau physique ou réseau sans fil). L'offre Sage CRM Solutions peut être utilisée sur tout type de périphériques (micro-ordinateur portables, Pocket PC, Palm O/S, Blackerry, Tablette PC etc ...) ce qui permet de capitaliser sur les infrastructures matérielles en place dans l'entreprise et de limiter les coûts au démarrage du projet.

Au travers de Sage CRM Solutions, Sage propose une gamme de 3 solutions de Gestion de la Relation Client – ACT ! by Sage, Sage CRM et Sage CRM SalesLogix - afin de répondre aux besoins et aux métiers de chaque entreprise.

➔ Avis d'expert



M. Pierre Yves RALLET
Directeur Marketing et
Partenariat SFR Entreprises

"Depuis deux ans, nous observons une vraie dynamique de déploiement de solutions mobiles métiers, qui touche à la fois les grands comptes et les PME. La mise en place de ces solutions concerne d'un côté des sociétés

high tech, mais surtout de nombreuses entreprises de secteurs traditionnels (minotiers, quincailliers industriels, agro-alimentaires...).

Elle répond à des objectifs similaires au sein de ces entreprises : meilleure réactivité, service plus qualitatif au service des clients, accroissement de la productivité et de l'efficacité personnelle grâce au temps réel, retours sur investissement inférieur à 12 mois.

Cette accélération s'explique par la combinaison de 4 facteurs : élargissement de l'offre des terminaux disponibles (smartphone, PDA communicants, cartes PC), accroissement de la qualité et des débits des réseaux sans fil (2G : GPRS /

Edge, 3G : UMTS), baisse des coûts télécoms et simplification des solutions applicatives mobiles.

C'est parce que nous travaillons depuis plusieurs années avec des partenaires tels que Sage que nous pouvons proposer les solutions attendues par les entreprises. L'expérience acquise conjointement permet de simplifier la mise en place d'applications métier mobiles adaptées aux besoins de chaque entreprise et l'intégration dans les outils de CRM. Nous pouvons aujourd'hui offrir avec Sage une solution simple, fiable et opérationnelle rapidement pour les clients et prospects.

Bien entendu pour ceux qui veulent aller plus loin et souhaitent échanger toujours plus d'informations (images, vidéos...), de nouvelles possibilités de mobilité adaptée à vos besoins verront le jour très prochainement en France : lancement d'offres 3G+ basées sur la technologie HSDPA, très haut débit couplé avec des PC portables intégrant directement des modules de communication 3G+, etc.

Sage France
10 rue Fructidor
75834 Paris Cedex 17

Service Informations Commerciales

T > 01 41 66 25 25

F > 01 41 66 25 55

Service Informations Export

T > 05 56 18 01 35

F > 05 56 18 01 48

www.sagecrm.fr

Les informations contenues dans ce document peuvent faire l'objet de modifications sans notification préalable - CRM000GU000.
Sage France 2006. Tous droits réservés - S.A. au Capital de 500 000 € - 313 966 129 RCS Paris. Siège social: 10 rue Fructidor 75017 Paris.
La Société Sage France est locataire-gérante de la société Sage Coala.