

QUEL LOGICIEL DE **CRM** CHOISIR POUR VOTRE **FORCE DE VENTE** TERRAIN ?



PLUSIEURS **ÉTUDES** DÉMONTRENT
QUE LES PROJETS **CRM**
SONT DES **ÉCHECS**
DANS **40 À 80% DES CAS.**



LES PRINCIPALES CAUSES D'ÉCHEC SONT :



Le **rejet** par les utilisateurs



Une intégration **trop complexe** avec le SI



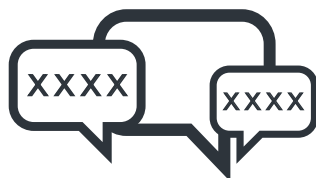
Un mauvais **ciblage**



Un mauvais choix de **logiciels**



Pas de conduite du **changement**



Une mauvaise **qualité** des données



Un périmètre fonctionnel **trop basique** ou à l'inverse **trop lourd**

7 POINTS À NE PAS NÉGLIGER POUR MENER À BIEN VOTRE PROJET CRM / FORCE DE VENTE



1 ADAPTEZ VOTRE APPLICATION À VOS PROCESSUS DE VENTE

Tout le monde s'accorde sur le fait qu'un logiciel force de vente doit s'adapter parfaitement aux processus commerciaux de chaque entreprise et s'intégrer facilement aux autres applications, dont les ERP et les outils de Business Intelligence.

Souplesse et hyper adaptabilité sont donc indispensables pour ce type de solution qui doit évoluer et s'adapter constamment à l'organisation de l'entreprise.



2

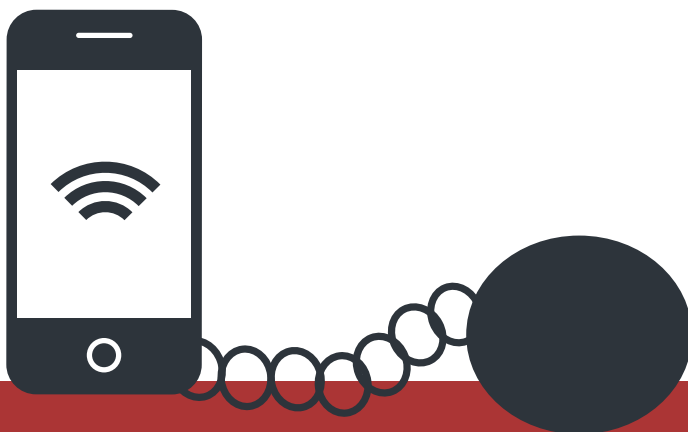
POUR UNE UTILISATION TERRAIN, LE 100% CONNECTÉ EST ILLUSOIRE

On parle beaucoup de la mobilité comme un facteur important de productivité. Malheureusement, de nombreuses zones blanches existent en France et 2200 communes ne sont pas couvertes.

Même si elles doivent l'être d'ici quelques années, il restera probablement des lieux sans réseau ou avec un débit réduit qui ne permettra pas de faire transiter beaucoup de données...

Beaucoup d'éditeurs présentent des solutions de mobilité mais oublient de préciser que celles-ci fonctionnent uniquement en mode connecté ou s'appuient sur HTML5.

Dans ce dernier cas, si le déconnecté est possible, le périmètre fonctionnel est souvent assez restreint et la taille des données en local est limitée.



3 OPTER POUR UNE SOLUTION DISPONIBLE UNIQUEMENT EN MODE SAAS OU EN MODE ON-PREMISE ?

Même si vous préférez héberger en interne votre application, il est indéniable que la demande pour les applications en mode SaaS (modèle mutualisé) augmente très sensiblement.

S'agissant des solutions sur mesure ou nécessitant des fonctionnalités étendues, le SaaS n'est pas forcément la meilleure des réponses.

Si vous choisissez ce mode, il faudra évaluer une réversibilité complète de la solution en mode on-premise. Ceci afin de répondre, par exemple, à des contraintes d'intégration ou d'évolution de votre SI.



4 EVITEZ DE TROP CUSTOMISER UNE SOLUTION STANDARD

Les limites de customisation des standards peuvent être assez vite atteintes malgré la « puissance du paramétrage » de certaines solutions CRM /force de vente.

Si le progiciel le permet, il faut alors rapidement avoir recours à du code (script, langage,...peu importe les termes) et ceci à partir d'un outil qui n'est pas forcément fait pour ça.

Dans ce cas, vous risquez de payer très cher une application qui n'aura plus rien de « standard », et dont vous n'exploiterez que 20% de la couverture fonctionnelle.



5 MÉFIEZ-VOUS DE L'APPARENTE SIMPLICITÉ DES MONTÉES DE VERSION

Les montées de version, qui sont un des arguments forts en faveur des progiciels standard, ne sont pas toujours aussi simples que prévu, même si la solution en place n'utilise pas de code.

De plus, les nouvelles versions ne sont pas forcément motivées par des impératifs métiers, mais plutôt par une nécessité de suivre les évolutions technologiques, et ce quelles qu'en soient les conséquences.



6 MOBILISEZ UNE ÉQUIPE PROJET CONSTITUÉE DE TOUS LES SERVICES APPELÉS À UTILISER LA SOLUTION

Certains éditeurs ciblent uniquement les directions marketing-ventes et directions générales afin d'éviter certains sujets techniques qui leur seraient défavorables.

Quant aux responsables informatique, ils pourraient avoir tendance à se focaliser essentiellement sur des aspects techniques ou budgétaires et oublier les impératifs fonctionnels.

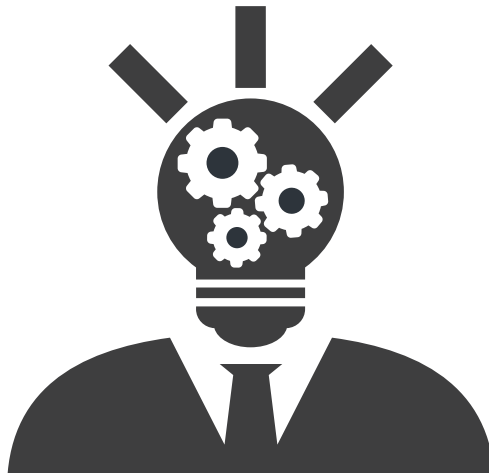
N'oubliez pas que la mise en œuvre d'un projet force de vente oblige à tenir compte d'un nombre important de facteurs dont les processus internes, l'architecture du SI, les différents métiers des futurs utilisateurs et leur totale adhésion au projet.



7 DÉMARREZ EN DOUCEUR POUR ÉVITER LA SURCHAUFFE

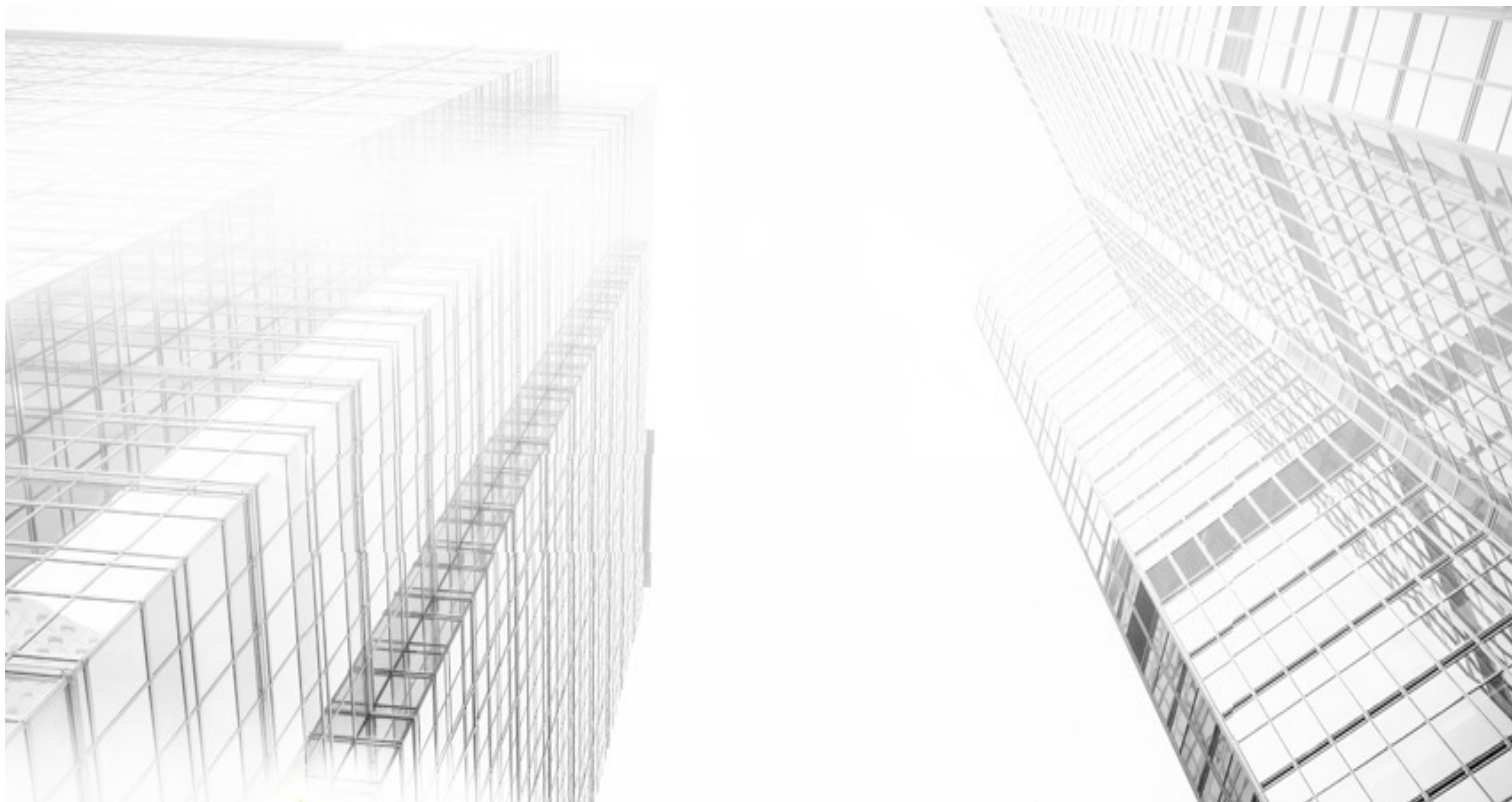
Une méthode itérative de mise en œuvre est préconisée dans le cadre d'une implantation d'un outil de type CRM/force de vente.

Démarrer avec un périmètre fonctionnel étendu est fortement déconseillé. Vous éviterez ainsi les mauvaises surprises à la présentation du résultat final : solution qui ne répond pas à l'expression de vos besoins, ergonomie qui fait sérieusement défaut...



TROP SOUVENT, LE RESPONSABLE PROJET EST FACE À UN DILEMME :

- ▶ Soit utiliser un logiciel avec un large périmètre fonctionnel mais qu'il faudra réduire
- ▶ Soit un logiciel moins riche mais sans garantie quant aux évolutions possibles et à l'adéquation aux besoins futurs.



NOTRE RÉPONSE AVEC MAGIC BUSINESS

C'est justement pour répondre aux spécificités de chaque entreprise que la société Androcom, expert en intégration CRM depuis 1992, propose des solutions sur mesure.

En s'appuyant sur son savoir-faire et son expérience, Androcom vous propose une démarche originale : à partir de modules fonctionnels FDV & CRM associés à une puissante plateforme de customisation, nous proposons des applications Full Web en mode cloud, on-premise.





Les entreprises hésitaient jusqu'à présent à mettre en œuvre des solutions spécifiques impliquant de partir d'une feuille blanche et adaptable par les seuls développeurs ou prestataires à l'origine du code.

Avec le concept Magic Business de la société ANDROCOM et la plateforme SERVOY, nos clients peuvent désormais devenir indépendants et maîtres de leurs évolutions/modifications .

ANDROCOM propose également toute une gamme de contrats allant de la simple assistance téléphonique jusqu'à la prise en charge complète de votre application FDV (CRM Agency).



PRÉSENTATION DE L'APPLICATION



Grâce à ses modules de base, **Magic Business** offre un large périmètre fonctionnel et possède une **très forte capacité d'intégration** avec vos autres applications



Technologie **100 % web** pour une utilisation en mode **on-premise** ou en mode **Cloud**.

Support **multi-device** et **module déconnecté** avec Synchronisation.

NOTRE SOLUTION EST **ADAPTÉE AUX BESOINS** DES COMMERCIAUX, DU MARKETING, DU SERVICE CLIENT,

- Gestion des **clients/prospects**
- Gestion des **fournisseurs/concurrents/...**
- Gestion des **contacts**
- Gestion des **adresses**
- Gestion de l'**activité commerciale**
- Gestion des **affaires**
- Gestion des **devis/commandes/factures**
- Gestion des **tarifs/articles/variantes***
- Gestion des **contrats**
- Gestion des **notes de frais**

* exemple gestion des articles de type « taille/couleur »

The screenshot displays the 'Commandes' (Orders) module in the ANDROCOM software. The interface is in French and shows a list of orders with columns for 'Articles', 'Couleur/Taille' (Color/Size), and 'Montants en C' (Amounts in C). The table lists several orders, including 'String', 'Slip', 'Corbeille B', 'Corbeille D', and 'Corbeille E'. Each order is broken down by color and size, with corresponding quantities and prices. The interface also includes a sidebar with navigation icons and a top menu bar with various utility icons.

Articles	Couleur/Taille	0	1	2	3	4	5	Montants en C
String	BLANC		2					
	NOIR		1					
Slip	BLANC			1				
	NOIR				1			
Corbeille B	BLANC	85	90	95				
	NOIR	1						
Corbeille D	BLANC	85	90	95				
	NOIR	1	1	1				
Corbeille E	BLANC	85	90	95				
	NOIR			1				

Utilisateur : admin
Entité : ANDROCOM

DE L'ADMINISTRATION DES VENTES, DES ACHATS, ...

Gestion et bibliothèque de documents

Fonctions marketing

- Segmentation – Gestion des listes
- Création automatique d'actions
- Exportation des cibles
- Générateur de requêtes

Statistiques et rapports – Jasper studio

Intégration **Google**, **Outlook** et **Exchange**

Intégration des **emails** reçus via IMAP

Envoi d'emails en SMTP depuis Magic Business



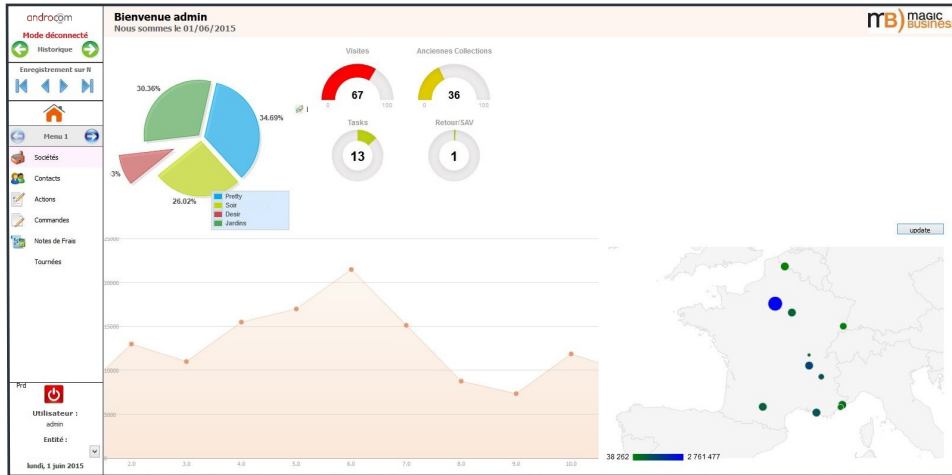
Indépendance de la base de données, de la plateforme et du navigateur internet

- Basée sur des standards et en mode licence ou Cloud privé
- **Adaptation** du fonctionnel **très rapide**
- **Multi-tenant**

Si vous le souhaitez et **après un transfert de compétences sur le Studio de customisation Servoy**, vous serez autonome pour faire évoluer votre solution en toute liberté.



QUELQUES EXEMPLES D'ÉCRANS/IHM



Commandes

Liste | Detail | Lignes | Catalogue

Articles	Quantité	Montants en C
Qéas 41	85	1
Qéas 9	90	1
Qéas 2	95	1
Total		68,00

BLANC ROUGE NOIR

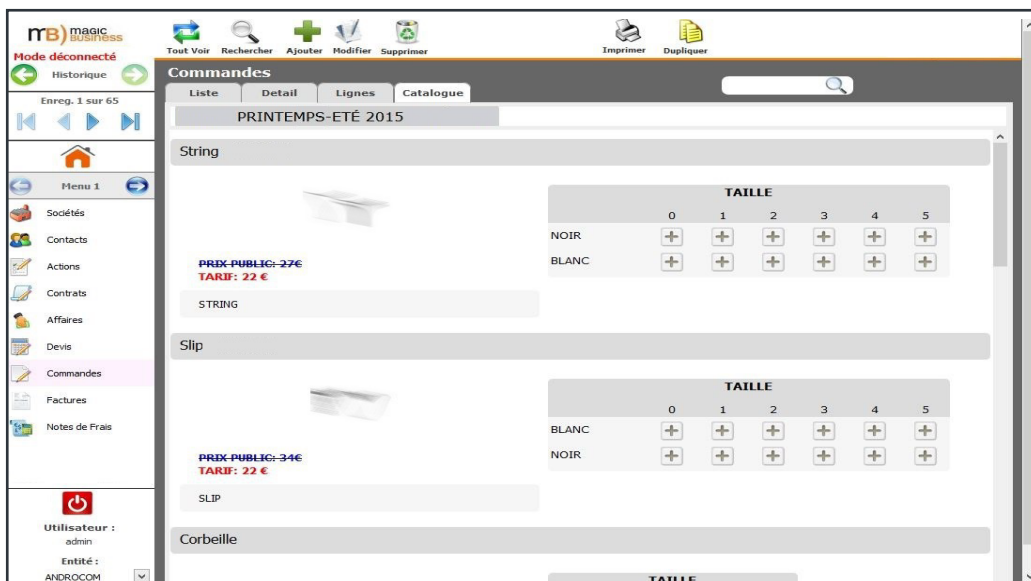
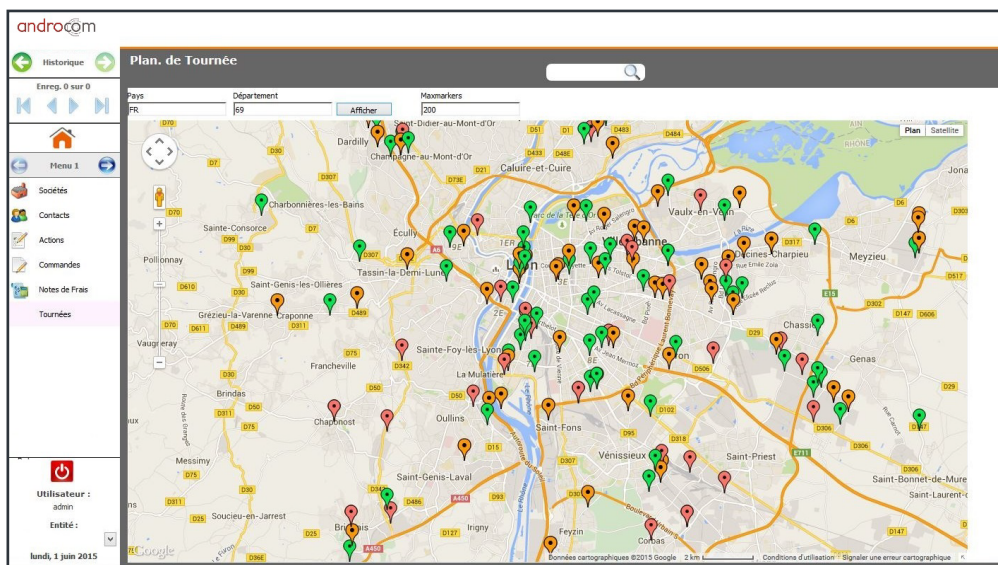
Couleur/Taille	85	90	95
BLANC	1	1	0
ROUGE	0	0	0
NOIR	0	0	0

BLANC ROUGE NOIR

Couleur/Taille	85	90	95
BLANC	1	1	0
ROUGE	0	0	0
NOIR	0	0	0

Qéas 2 **Total 68,00**

QUELQUES EXEMPLES D'ÉCRANS/IHM



A PROPOS DE LA PLATEFORME SERVOY...

SERVOY est une **solution** intégrant à la fois un **environnement de développement rapide** mais aussi une **plateforme de production et de déploiement**.

Cette **plateforme** fortement **axée sur les applications orientées « Business »**, combine facilité d'utilisation et évolutivité.

Elle **repose entièrement sur des standards** de l'industrie informatique (java, javaScript, SQL, HTML, SOAP, APACHE,...).

