



## Customer Relationship Management (CRM)

# Une gestion des relations clients efficace: la qualité au niveau de l'interface client

Pour une entreprise, l'utilité première de la gestion des relations clients consiste à approfondir les relations clients existantes, à améliorer la fidélité des clients et parallèlement la satisfaction des clients. Une gestion des relations clients (Customer Relationship Management, CRM)

cohérente permet de garantir une qualité de service homogène et supérieure au niveau de l'interface client. L'utilisation ciblée et harmonisée de différents outils CRM est un facteur qui influence considérablement la réussite d'une entreprise sur le long terme.

### Le modèle d'entreprise orienté objectif selon MAK

Grâce à une vision claire et à une stratégie applicable, la coordination de toutes les activités au sein de votre entreprise et leur orientation vers les mêmes objectifs sont garantis. Une position clairement définie en matière de conduite, de risques et de valeurs garantit systématiquement et durablement la gouvernance, la direction et le contrôle opérationnels de votre entreprise, dans le respect des exigences de qualité. Le niveau projet visualise que

vous menez à bien des projets d'innovation et de changement pour le développement continu de votre entreprise. Le fondement de votre entreprise est illustré par le niveau processus, car c'est à travers vos processus productifs que vous assurez votre valeur ajoutée.

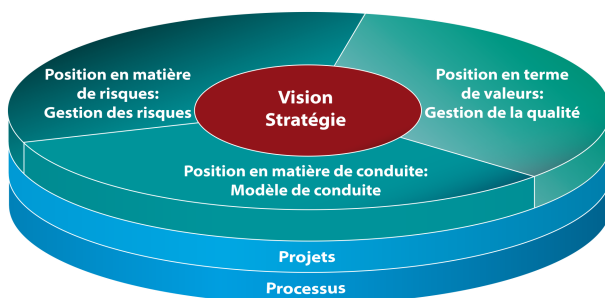


Illustration: modèle d'entreprise orienté objectif selon MAK®

*L'orientation client et service d'une entreprise dépend de la culture d'entreprise et s'exprime au travers de la stratégie d'entreprise. Le comportement adopté en matière de conduite et de valeurs ainsi que la gestion pratique des opportunités et des risques influencent la perception et la satisfaction des clients. Les projets visant le perfectionnement continu des processus et des outils CRM optimisent la gestion des relations clients et garantissent durablement le succès de l'entreprise sur le long terme. Au niveau des processus, une gestion des relations clients ciblée et rationnelle contribue largement à l'obtention de la satisfaction client visée et de l'efficacité des processus requise.*

## Se différencier par son orientation client

Du point de vue du fournisseur, la concurrence croissante et la tendance à la mondialisation encouragent fortement la ressemblance et le caractère interchangeable des produits. Seules quelques entreprises ont le leadership en matière de coûts et de technologie dans leur secteur permettant à leurs produits de se distinguer nettement de ceux des autres acteurs du marché. Souvent, se différencier grâce à des prestations exceptionnelles est la seule possibilité de se constituer un profil propre par rapport à la concurrence, que le client est également disposé à honorer en payant un supplément de prix correspondant.

La mise en place d'une gestion des relations clients ciblée et intégrale vous permet de poursuivre divers objectifs:

- amélioration de la qualité de la prise en charge et du suivi des clients (marketing ont-to-one, services de qualité supérieure)
- amélioration des processus de valeur ajoutée internes (workflow, chiffres-clés des processus)
- optimisation de la gestion des données clients (intégration des données, évaluation orientée application)
- amélioration des interfaces vers le client (historique du client, profil du client, gestion des plaintes)

Une gestion des relations clients adaptée peut générer les avantages suivants pour votre entreprise:

- satisfaction et fidélisation accrues des clients grâce à un suivi ciblé et individualisé
- création d'une valeur ajoutée pour le client via l'offre de services de qualité supérieure
- obtention d'un prix avantageux sur la base du degré de satisfaction du client (prix incitatif)
- amélioration de l'efficacité grâce au pilotage amélioré des processus productifs
- amélioration de l'efficacité grâce des processus CRM ciblés et à une utilisation optimale des ressources

MAK vous apporte un conseil et un soutien exhaustifs et professionnels dans la promotion de l'orientation client de votre entreprise et dans le développement de votre gestion des relations clients.

## Gestion des relations clients (CRM)

Par gestion des relations clients, MAK entend la prise en charge globale des relations d'une entreprise avec ses clients. L'approche CRM réunit les fonctions classiques de l'entreprise que sont le marketing, la vente et le service client au sein d'une gestion des relations clients homogène et globale. Elle occupe une place de choix dans toute la chaîne de valeur ajoutée d'une entreprise et contribue largement à la réussite de cette dernière.

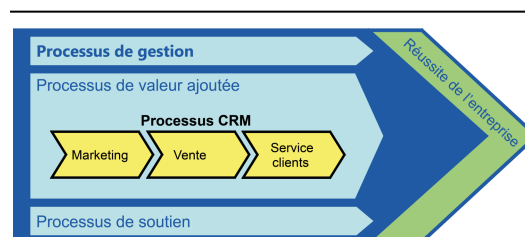


Illustration: Processus CRM dans la chaîne de valeur ajoutée d'une entreprise

L'orientation clients et service d'une entreprise dépend de la culture d'entreprise. L'orientation clients intériorisée et vécue est une condition déterminante pour une gestion des relations clients fructueuse et crédible. La satisfaction des clients est le principal indicateur pour évaluer le succès des activités CRM.

Les valeurs et les comportements prescrits par la culture d'entreprise influencent largement la stratégie d'entreprise choisie et la stratégie marketing et vente qui en découlent. Partant de là, les processus CRM sont organisés efficacement en tenant compte d'une orientation client et l'organisation structurelle requis est définie en conséquence. Sur la base de ces fondements, qui comportent la stratégie, les processus commerciaux et l'organisation structurelle, un système CRM ciblé et adapté est conçu, créé, réalisé et implémenté.

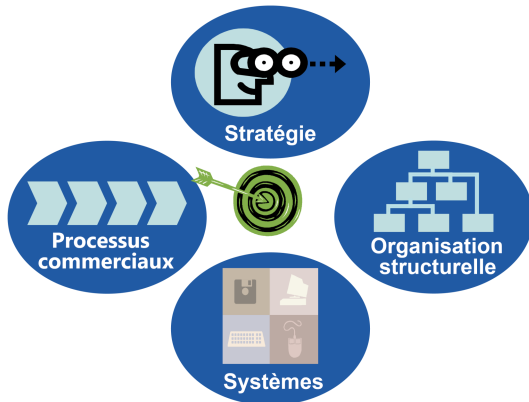


Illustration: Eléments fondamentaux d'une gestion des relations clients ciblée

### Niveaux d'application du CRM

Lors de l'élaboration d'un concept CRM, divers aspects, que MAK classe dans les trois niveaux d'application ci-après, sont à prendre en compte.

#### Niveau collaboratif

L'acceptation et le traitement des demandes du client se font via les canaux de communication souhaités (face à face, téléphone, courrier, fax, e-mail, etc.). Une organisation et un déroulement sans faille des contacts clients revêtent une importance capitale. En effet, un service irréprochable et une expérience positive doivent être proposés au client lors de la prise de contact. Par ailleurs, dans l'intérêt de l'entreprise, les contacts doivent se dérouler de manière efficace et financièrement optimale.

#### Niveau instrumental

Pour soutenir une acquisition et un suivi professionnels et efficaces des clients, des outils CRM spécifiques sont utilisés dans différents domaines d'activités. En voici un aperçu:

- gestion de campagnes (marketing direct, soutien de canal)
- automatisation des forces de vente (conseils prévente, réalisation des ventes, administration des ventes)
- intégration dans l'Entreprise Resource Planning existant (demandes de commandes, logistiques d'approvisionnement)
- service client (conseils après-vente, gestion des plaintes, assistance)
- portail de prestation libre-service

#### Niveau analytique

Le niveau analytique concerne les efforts permanents fournis pour mieux comprendre les besoins et le comportement des clients. A cet égard, la saisie et la collecte des données clients, de même que l'analyse subséquente des rapports de cause à effet (data mining), jouent un rôle de premier plan.

La mise à disposition rationnelle d'informations importantes dans un «data warehouse» pour contrôler, gérer et soutenir les processus CRM de manière optimale, a également son importance.

### Comment MAK peut-elle vous seconder?

MAK vous soutient dans toutes les étapes: de l'analyse à la conception, puis passant à la réalisation et l'implémentation jusqu'au contrôle de l'efficacité de votre projet CRM.

Concrètement, dans ces domaines, MAK propose les prestations suivantes qui peuvent être adaptées à vos besoins de manière modulaire:

- Ateliers sur mesure d'introduction au thème du CRM
- Révision (deuxième opinion) de votre gestion actuelle des relations clients avec des recommandations bien fondées et des propositions de mesures d'optimisation
- Développement de votre stratégie CRM en étroite collaboration avec les personnes clés concernées
- Elaboration de la conception d'une solution CRM, complète ou partielle, en impliquant les détenteurs du savoir-faire et dans le respect des conditions cadre existantes
- Support lors de l'évaluation et de la fourniture d'une solution informatisée correspondant à vos besoins
- Support lors de l'implémentation durable d'une solution CRM, complète ou partielle, en impliquant les collaborateurs concernés
- Analyse de l'état d'avancement de la mise en œuvre et support lors de la gestion du changement (suppression des obstacles)
- Réalisation d'audits pour une amélioration continue de votre gestion des relations clients

### Support possible de la part de MAK:

- Direction de projets
- Encadrement/coaching de votre équipe de projet interne
- Collaboration/support au sein de votre équipe de projet interne
- Support de nos experts spécialisés venant compléter votre équipe de projet interne

Nous vous proposons ces formes de collaboration tant dans le cadre de la réalisation complète d'un projet que dans le cadre d'un support de phases de projet isolées.

### Portrait de MAK

MAK Consulting AG est une entreprise de conseil indépendante active dans les domaines du conseil, de la direction et de la réalisation de projets, ainsi que dans le support opérationnel. Dans ses actions et dans ses processus, MAK vise toujours le niveau « business excellence » (modèle EFQM). Forte de son expérience pratique spécialisée et de ses outils de méthodologie éprouvés, MAK contribue grandement au développement orienté objectif et durable des entreprises.

La collaboration avec MAK produit des résultats concrets tels que:

- L'amélioration de la compétitivité
- L'optimisation de la valeur ajoutée
- La promotion de la croissance
- L'action efficace des outils
- La réalisation probante des projets

Vous souhaitez de plus amples informations? Nous répondrons volontiers à vos questions dans le cadre d'un entretien personnalisé.

Votre partenaire au-delà de la phase de conception



**MAK CONSULTING AG**  
MANAGEMENT • ASSESSMENTS • KNOW-HOW

MAK Consulting AG  
Hübeliweg 1  
CH-3052 Zollikofen

Tel.: +41 (0)31 382 06 00  
Fax: +41 (0)31 382 06 01  
contact@mak.ch  
www.mak.ch