



OPTIMISEZ VOTRE RELATION CLIENT ET VOS VENTES AVEC CRM ET PHONING

QU'EST-CE QU'UN CRM ?

- Définition : Logiciel de Gestion de la Relation Client (GRC) permettant de maîtriser la globalité des informations clients et de suivre l'historique des échanges.
- Fonctions clés (sous forme de flux) :
 - Création de bases de données : Traitement et structuration des informations clients à des fins marketing.
 - Recueil d'informations : Reporting, exploitation des dossiers clients et des historiques.
 - Automatisation du processus de vente : Enregistrement des nouveaux clients, envoi des relances.
 - Suivi client à long terme : Analyse des informations pour piloter l'activité commerciale (tableaux de bord).
 - Objectif principal : Améliorer la gestion des clients et augmenter les ventes.



SYNERGIE CRM ET PHONING : UNE EFFICACITÉ ACCRUE

- Intégration : Les logiciels de phoning sont souvent intégrés au CRM.
 - Avantages de l'intégration : Mener l'ensemble des tâches de télémarketing (constitution de bases, qualification, appels, relances, planning...) depuis une interface unique.
 - Renforcer le travail collaboratif entre téléopérateurs, commerciaux et le service client.
 - Centralisation des informations pour un suivi optimal des appels et des clients.



LOGICIELS DE PHONING SAAS : FLEXIBILITÉ ET ACCESSIBILITÉ

- Définition SaaS : Logiciel mis à disposition à distance par un fournisseur et accessible via un navigateur internet.
- Avantages du mode SaaS (liste à puces) : Aucun logiciel à installer sur le matériel informatique de l'entreprise.
- Pas de données stockées en interne.
- Mise à jour automatique des applications et maintenance gérée par l'éditeur.
- L'application peut être utilisée partout et n'importe quand (simple connexion internet et codes d'accès).
- La sécurité des données est assurée par le prestataire.
- Bénéfice clé : Permet de travailler en collaboration entre collaborateurs et avec le commanditaire, même à distance.