

CLASSE	4SIMC
MATIERE	MANAGEMENT DE LA RELATION CLIENT
PROFESSEUR	Mme BIROUK
DATE	Mardi 07 / 04 / 2009
DUREE	3 heures

DEVOIR SURVEILLÉ – 2^{ème} semestre 2009**I / Aspect conceptuel du CRM / GRC****1/ La mesure de la satisfaction**

- Précisez les différentes méthodes employées par les entreprises en matière de mesure de la satisfaction.
- Donnez des exemples pour chacune des méthodes.

2/ Le capital client

Définissez le concept et précisez ses différentes composantes.

II / Aspect analytique de la GRC

1. Pourquoi faut-il réussir une relation client ?
2. Quels sont les bénéfices d'une bonne gestion de la relation client ?

III / Etude de cas : Télétravail et communication

Voir document ci-joint.

Module CRM

Étude de cas : télétravail et communication

Qui sont les Quadrants Communication ?

Créée en 2001, l'agence des **Quadrants Communication** est une entreprise jeune, qui s'est démarquée des agences de communication par sa capacité à établir un partenariat constant avec ses clients. Son concept : connaître ses clients pour mieux répondre à leurs besoins.

Quel était le projet ?

En 2003, alors que l'agence est constituée de 3 personnes, l'activité se développe fortement. Philippe RENAUDINEAU, son fondateur, projette de recruter 5 personnes en 2004. Néanmoins, les locaux parisiens de l'agence ne peuvent accueillir de nouveaux collaborateurs et un déménagement n'est pas possible sans d'énormes contraintes budgétaires, ni même souhaité. Philippe RENAUDINEAU envisage alors le télétravail comme solution. Pour lui, la présence de ses collaborateurs au bureau n'est pas une condition essentielle, surtout dans un métier où la rédaction, nécessitant calme et concentration, tient une place importante. La plupart des clients de l'agence se trouvant en Province, il était également impératif de pouvoir accéder facilement au système d'information de l'agence lors des déplacements.

Les collaborateurs utilisaient auparavant des outils bureautiques nécessitant des synchronisations régulières entre les documents. Les informations devenaient donc rapidement obsolètes.

L'agence s'est très vite tournée vers les solutions INES. L'idée d'un outil ASP (mode hébergé) s'est rapidement imposée notamment pour s'affranchir de toutes contraintes techniques, mais aussi en mode Fullweb (accessible via un simple navigateur) afin d'avoir accès à une information à jour en temps réel.

Tout en étant simple d'utilisation et rapide à déployer, l'outil devait permettre de:

- Disposer d'informations communes constamment mises à jour
- Être accessible depuis n'importe quel lieu.

"Face à des outils métier très chers et compliqués à utiliser, INES s'est imposé très tôt à mes yeux comme la réponse à notre projet de télétravail" précise Philippe RENAUDINEAU.

Quelles fonctionnalités l'agence a-t-elle choisi de déployer ?

Les Quadrants Communication ont choisi les solutions :

- **INES. Marketing Manager**
- **INES. Sales Force**
- **INES .e- Business**

INES. Marketing Manager permet aux Quadrants Communication de gérer leurs campagnes de prospection dans leur intégralité, depuis la création de la cible jusqu'à la mesure des retours, en passant par le routage et le suivi complet de chaque campagne.

Désormais, l'agence peut:

- Planifier et budgéter ses campagnes,
- Créer des cibles précises et adaptées,
- Router et administrer les campagnes facilement,
- Pister les réactions des cibles sur les campagnes d'e-mailing et mettre en place les actions nécessaires,
- Mesurer le retour sur investissement pour chaque campagne.

INES. Sales Force lui permet de disposer de l'ensemble des informations utiles aux actions de suivi du client (accès à la base de données commerciale, historique des échanges, accès aux fichiers et documents associés,...).

La responsable commerciale peut donc :

- Partager en interne les informations sur les différents clients,
- Gagner du temps grâce à de multiples fonctionnalités (agendas partagés, rendez-vous, tâches, notes,...),
- Suivre l'ensemble de la relation client (e-mails, notes, rendez-vous, appels Téléphoniques, fax émis/reçus),
- Gérer les affaires en temps réel,
- Accéder à une base de fichiers et documents associés (présentations, devis, proposition),
- Suivre les indicateurs d'activité de l'équipe auprès des clients

INES. e- Business permet de gérer de manière efficace toute l'activité back-office de l'agence, mais aussi de disposer de l'ensemble des informations utiles à ses actions commerciales.

Les collaborateurs de l'agence peuvent assurer :

- Un suivi de trésorerie facilité par l'interactivité des modules de gestion des achats et des ventes,
- Une gestion globale de la chaîne de facturation avec édition au format PDF des devis, des confirmations de commandes, des bons de livraison, des factures...

Questions

1. Quelles sont les raisons qui ont incitées l'agence Quadrants Communication à opter pour un système d'information efficace et rapide après une utilisation antérieure d'un simple outil bureautique ?

2. Quels sont les bénéfices apportés par les solutions INES, choisies par ladite agence.

Source : Marketing & innovation, INES solutions