Inspirez-vous des Game Changers.

Pour ne jamais regretter le choix de votre CRM.

SUGARCRM

La concurrence est de plus en plus féroce, les changements s'accélèrent et les technologies digitales disruptent les marchés. Nous ne cessons d'entendre parler de ces nouveaux défis auxquels nous devons faire face. Un certain type de managers, les Game Changers sont capables d'inventer ou réinventer un produit ou un marché, et de s'y installer en leader. Les Game Changers voient ces challenges comme de véritables opportunités et prennent aujourd'hui des décisions majeures qui préparent leurs entreprises à continuer à croître dans cet environnement en constante évolution.

Dans ce contexte, le CRM occupe une place centrale parmi les outils principaux de transformation des entreprises. Il serait intéressant de s'attarder sur les bénéfices et les opportunités qu'offre un CRM pour votre entreprise mais, avant toute chose, il y a une question importante à se poser, qui déterminera si votre solution permettra, soit de concrétiser toutes vos idées et de supporter votre stratégie future, soit de vous freiner à cause de ses limites et de ses coûts cachés:

Est-ce que vous choisirez plutôt un CRM propriétaire et rigide ou opterez-vous pour une solution CRM flexible et agile?

C'est une des premières décisions que vous devez prendre et bien souvent, malheureusement, trop d'entreprises laissent "les autres" la prendre à leur place.

Nous ne construisons pas à court terme.

La transformation n'est pas une fin en soi, rien n'est jamais figé, tout évolue. Les Game Changers, ces managers non-conformistes, savent qu'il ne suffit pas de satisfaire les besoins d'aujourd'hui. Avec un rythme du changement qui ne cesse de s'accélérer, nos besoins actuels deviennent rapidement obsolètes.

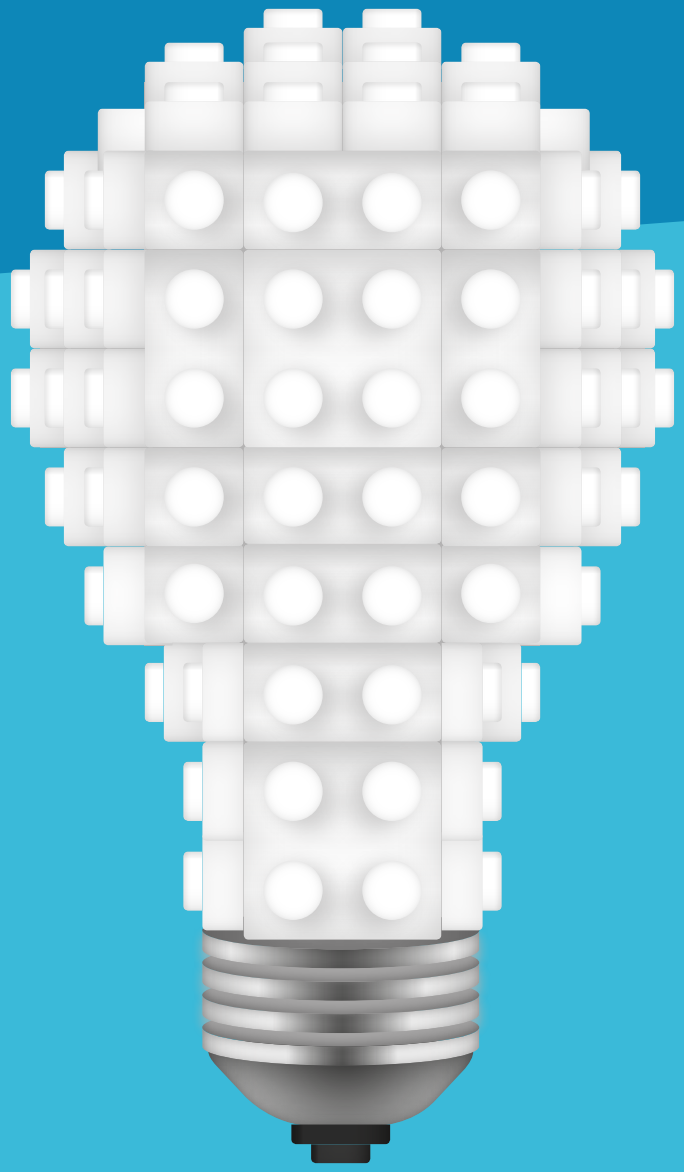
La plupart des solutions CRM du marché s'attardent sur ce que vous voulez accomplir aujourd'hui et attirent l'attention sur les coûts et les bénéfices de l'instant présent, dans votre situation actuelle.

Pourquoi détournent-elles votre attention de vos ambitions, de ce que vous souhaiteriez transformer demain au sein de votre entreprise ou même de votre marché ? Bien souvent, c'est parce que le changement, avec ce type de solution, est fastidieux, long et coûteux.

Pourtant, s'il y a bien une chose à laquelle nous devons nous préparer, c'est le changement. C'est pourquoi les Game Changers adoptent une approche différente.

Nous, Game Changers, introduisons l'agilité au sein des entreprises qui peuvent alors envisager sereinement les transformations du futur. Nous entretenons une culture de l'innovation à tous les niveaux dans l'entreprise et nous la favorisons en définissant des process et en implémentant des technologies qui évoluent avec les demandes de nos clients et notre stratégie d'entreprise.

Cette ouverture d'esprit est essentielle. Cette philosophie se fonde sur le fait que nous devons nous tenir prêts pour faire face aux challenges et opportunités à venir et que nous devons rester attentifs à l'émergence de problématiques que nous n'avions même pas imaginées.



Nous ne combattons pas la technologie, elle s’adapte à nous.

Le Cloud a apporté de nombreuses promesses : une optimisation de la vitesse et de la sécurité, une meilleure fiabilité et une réduction des investissements. Mais toutes les offres Cloud ne sont pas équivalentes.

Les Game Changers savent que certains éditeurs de solutions Cloud font des compromis qui ne paraissent pas immédiatement évidents. Ils savent que ce type de compromis les freinera un jour ou l’autre dans l’atteinte de leurs objectifs

Nous ne signons pas de contrats qui risqueraient de nous verrouiller

Une solution CRM “multi-tenant” peut séduire par son rapport coût-bénéfice. Les éditeurs peuvent réaliser des économies d’échelles en partageant une même application entre plusieurs clients.

Nous ne remarquerons probablement pas de problème en faisant nos premiers pas avec l’application CRM, mais en la manipulant, en montant en compétences, nous ressentirons probablement une certaine frustration due aux règles partagées et autres limites inhérentes aux applications en mode Saas « multi-tenant ». Nous devrons alors engager une renégociation des termes du contrat et accepter un compromis coûteux pour nous en libérer.

A contrario, opter pour une solution “single-tenant “, signifie que nous avons une application exclusive. De cette manière, nous avons la possibilité de la penser différemment, d’expérimenter et de faire évoluer notre CRM pour l’adapter à nos besoins et permettre ainsi à notre entreprise de se différencier des autres.

Nous choisissons où nos données sont hébergées

“Le Cloud” est un moyen de dire “quelqu’un d’autre s’occupe de mon application”. Mais nos données stratégiques clients ne s’évaporent pas dans la nature à l’image de la célèbre métaphore. Elles sont bien stockées physiquement sur un serveur, dans un data-center appartenant à une entreprise. Alors que pour certaines entreprises la localisation du data-center n’est pas importante, pour d’autres c’est un sujet crucial. Ce point peut affecter la performance, le respect de vos exigences en matière de confidentialité et de réglementations. Les données et leur gestion sont soumises à des législations et des réglementations qui dépendent de leur localisation.

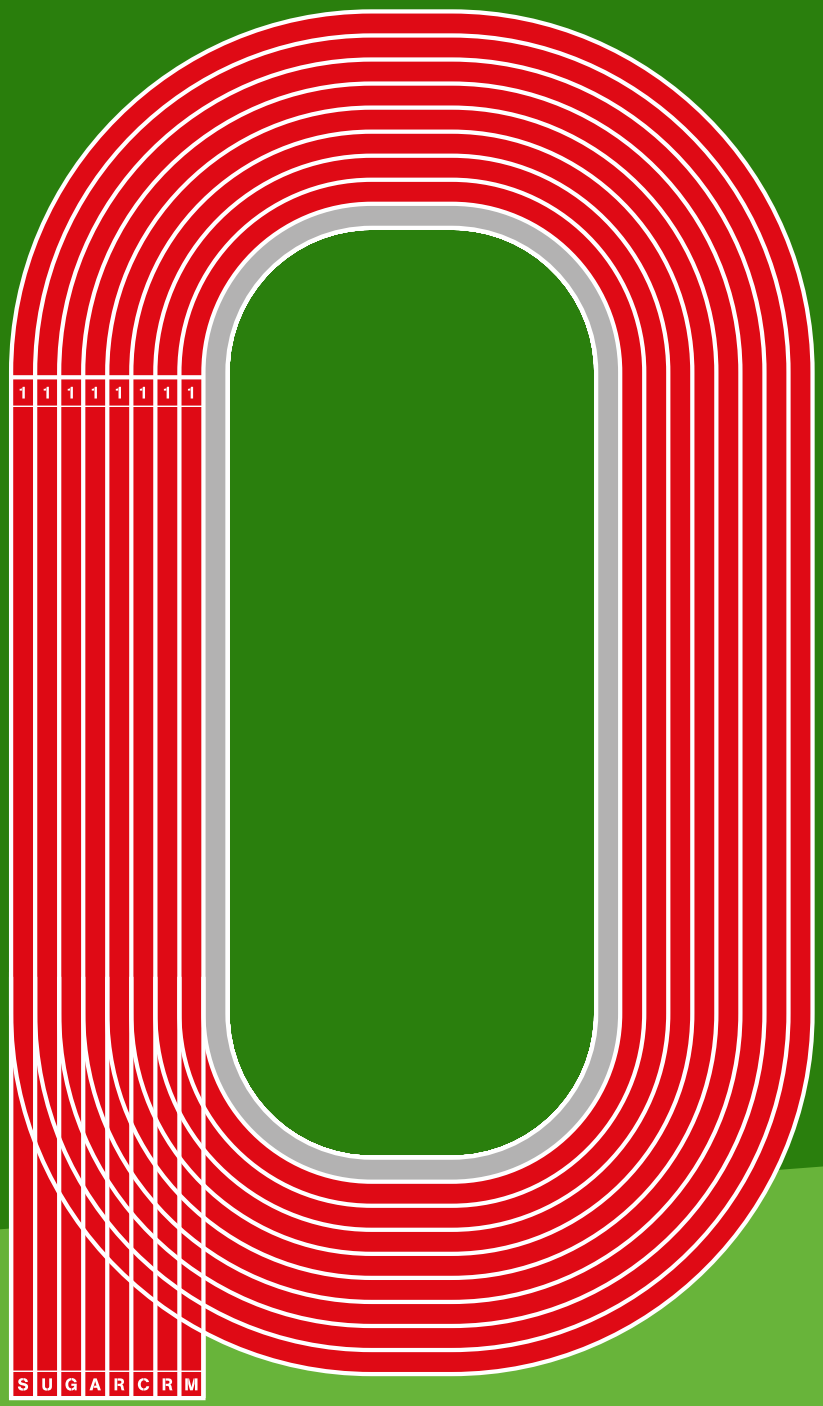
La gestion de ce type de risque est une composante fondamentale du fonctionnement d’une entreprise. Nous ne savons pas ce que le futur nous réserve et notre solution CRM hébergée en mode Saas doit nous laisser la possibilité de changer la localisation de nos données, en changeant de pays, ou de reprendre la main sur notre hébergement si nécessaire tout en s’affranchissant de coûts additionnels ou de pénalités.

Nous définissons notre propre rythme.

Le rythme de l'innovation s'intensifie, mais ne doit pas devenir hors de contrôle pour autant. Nous devons trouver notre vitesse idéale de génération du changement pour qu'elle dépasse celle de nos concurrents sans pour autant laisser nos salariés de côté. Ce rythme varie d'une organisation à l'autre. La définition du bon rythme pour son entreprise ne doit pas s'imposer du fait de paramètres extérieurs à l'entreprise, mais doit être le fruit d'une décision interne.

Nous savons que les évolutions régulières dont bénéficient les applications Cloud sont indispensables pour rester à jour. Mais, nous savons aussi que certains éditeurs Cloud contraignent tous leurs clients à faire ces mises à jour en même temps. Cela peut vite devenir une contrainte. Ces mises à jour peuvent interférer avec notre propre planification du changement et nous forcer à adopter des modifications inutiles alors que nous avions d'autres priorités plus importantes. Devoir constamment apprendre de nouvelles choses - surtout si elles ne sont pas nécessaires - peut rapidement devenir démotivant pour nos utilisateurs et réduire notre capacité d'innovation.

Les Games Changers savent que nous devons garder le contrôle sur l'évolution de notre CRM : fréquences des mises à jour, implémentation de nouvelles fonctionnalités etc. Nous voulons définir nos propres calendriers, nos propres roadmaps pour gérer plus efficacement le changement dans notre entreprise tout en accompagnant les employés dans ces transitions.



Nous valorisons la singularité.

Nous savons que beaucoup d'éditeurs proposent des solutions "standardisées" ("one-size-fits-all"), mais nous savons aussi que ce type d'offre peut présenter des coûts cachés.

En tant que Game Changer, nous savons que notre organisation et l'expérience que nous souhaitons délivrer à nos clients se doivent d'être uniques. Aussi, il nous est nécessaire d'avoir des technologies qui s'adaptent à nos besoins, pour atteindre nos objectifs et non l'inverse.

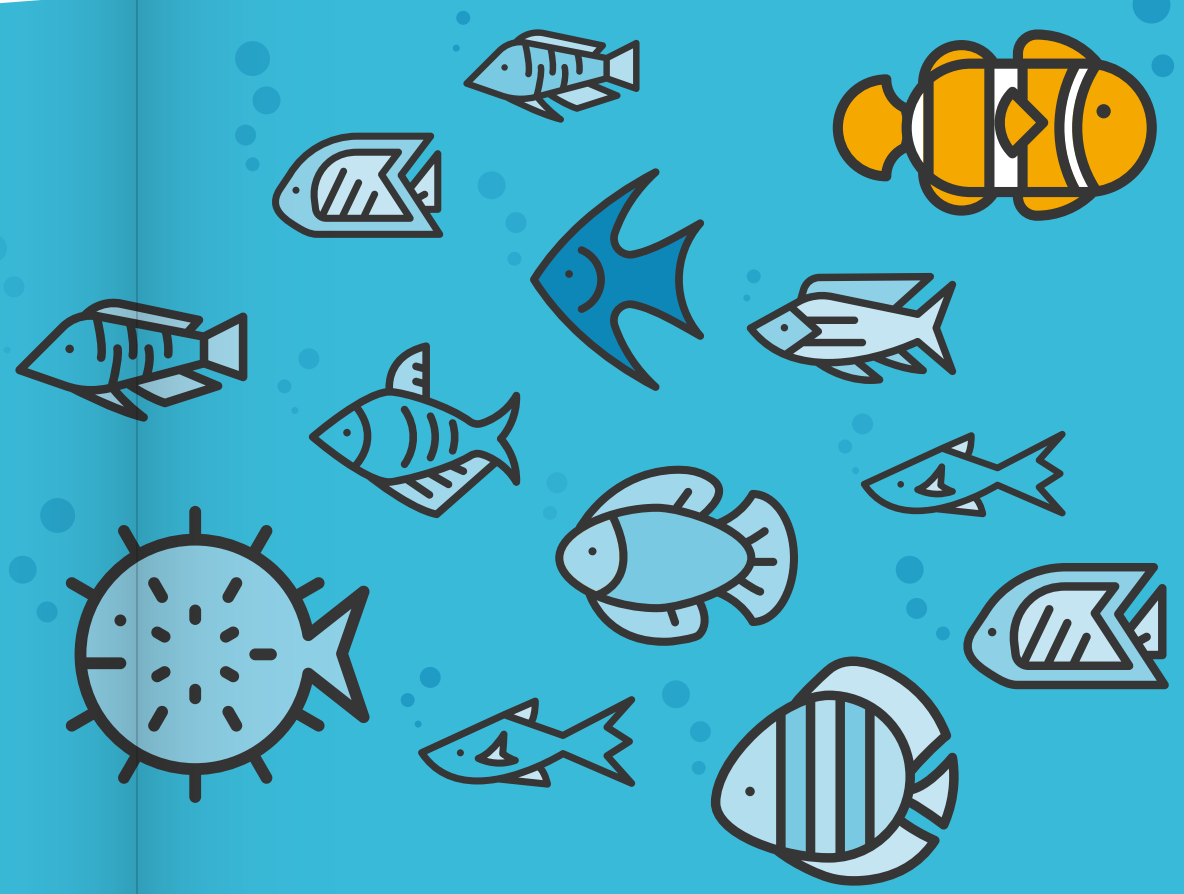
Nous personnalisons notre modèle de données pour y inclure les caractéristiques clients importantes pour nous

Pour nous différencier de nos concurrents, nous avons besoin de tisser des relations uniques avec nos clients. Nous avons besoin d'outils qui nous permettent non seulement de centraliser et de décrire les qualités uniques de chacun de nos clients, mais qui nous offrent aussi la possibilité d'exploiter ces données pour proposer la meilleure expérience client. Les solutions CRM qui nous empêchent d'accomplir cette mission - du fait d'un manque de fonctionnalités ou d'un coût prohibitif - sont proscrites.

Nous avons besoin d'intégrer facilement notre CRM avec d'autres sources de données

Nous avons besoin d'un CRM qui soit orienté client en cassant les silos et en centralisant toutes les données clients récoltées à travers l'entreprise et au-delà.

Pour y arriver, nous favorisons des technologies qui s'intègrent facilement et librement. Nous savons que les solutions CRM qui facturent chaque appel d'API ou qui n'ont pas d'API du tout, seront un frein pour nous et seront écartées.



Notre agilité dépend de notre capacité à nous remettre en question.

Les personnes qui pensent avoir les réponses à toutes les questions sont probablement des génies ou des imposteurs, ou peut-être même les deux à la fois.

En tant que Game Changer, nous savons que nous n'avons pas les réponses à toutes les questions et que le futur nous prépare des problématiques inédites et complexes. Nous savons que nous risquons de nous tromper, même si nous ne l'admettons pas nécessairement. Face à ce type de situation, nous souhaitons avancer rapidement, nous voulons expérimenter, développer ce qui fonctionne et corriger ce qui ne fonctionne pas.

L'agilité est plus importante que la perfection, ce qui est parfait aujourd'hui sera assurément imparfait demain. **Les CRM des Game Changers se doivent d'accepter et de permettre le changement à n'importe quel moment sans coût additionnel et sans désillusion.**

Le point le plus important est que nous pouvons désormais avoir une approche analytique et non plus intuitive. Les données révèlent souvent des informations qui nous étonnent et remettent en question notre manière de penser.

Jaime Morillo
Responsable Service Client, Marathon Sports

Nous ne voulons pas être pénalisés par notre succès.

La plupart des vendeurs de solutions CRM Cloud communiquent sur leur tarification simple et sur un ROI rapide. Mais, ils ne s'attardent pas sur les coûts cachés associés à l'utilisation des interfaces, à l'accès à certaines fonctionnalités avancées ou au stockage des données.

En tant que Game Changer, nous savons que nous réussirons notre projet CRM, que notre CRM sera la clé de voûte de notre organisation et de sa stratégie, et qu'il sera largement utilisé par l'ensemble de nos salariés. Il est essentiel que nous comprenions et contrôlions les coûts liés à notre transformation. Nous sommes conscients que derrière les contrats avec les éditeurs se cachent bien souvent des coûts additionnels. Ainsi, nous demandons une tarification claire pour nos besoins d'aujourd'hui, mais aussi pour ceux que nous pourrions avoir demain. Nous ne choisirons jamais un produit qui risque de nous pénaliser pour le succès que nous pourrions rencontrer plus tard.

Nous savons que nos collaborateurs sont au centre de nos attentions.

La conduite du changement et la bonne adoption de la solution par les utilisateurs sont des facteurs clés de succès d'un projet CRM. En bref, si personne n'utilise le CRM, votre projet sera tout simplement un échec.

Les Game Changers savent que l'implication des employés tout au long du projet CRM et l'obtention de leur adhésion sont essentielles. Nous avons besoin de solutions qui soient faciles d'utilisation et qui encouragent nos collaborateurs à travailler ensemble pour donner vie à l'expérience client.

Nous privilégions une solution CRM qui soit flexible et qui soit construite autour de l'utilisateur. Nous évitons les solutions trop rigides qui obligent nos collaborateurs à s'adapter au rythme qu'elles imposent.

Les personnes seront plus réceptives au changement si elles peuvent concrètement voir quels bénéfices elles peuvent personnellement en tirer.

Jacquie Riddell
Director of Public Engagement,
The Art Gallery of NSW

Nous devions définir nos process autour de notre CRM tout en étant capable d'adapter le CRM à nos particularités, et Sugar nous a offert cette flexibilité.

Dave Canham
Vice President of Sales Excellence,
Orion Health

Nous avons choisi LA solution CRM ouverte et agile.

SugarCRM est le choix des Game Changers. C'est un facilitateur pour un CRM sophistiqué et centré sur l'expérience client et il est conçu pour ce dont les éditeurs propriétaires se détournent : le changement!

Sugar propose une plateforme ouverte et évolutive, basée sur des langages de développement standards connus de tous, offrant de nombreux choix d'hébergement et une architecture « single tenant ». Elle aide ainsi les Game Changers à déployer, modifier, améliorer, tester et implémenter rapidement leur CRM afin de faire face à des changements de situations, de construire de fortes relations client et de délivrer une expérience client exceptionnelle.

Nous personnalisons et nous déployons à notre rythme

La solution Sugar a été conçue pour être personnalisée, enrichie et déployée à notre propre rythme, par nos propres employés afin de répondre aux besoins de notre entreprise.

Le studio d'administration Sugar permet à nos équipes de changer et améliorer facilement la manière dont nous collectons et présentons les données. Nous n'avons pas besoin d'engager de frais et de passer du temps avec un prestataire externe au moindre changement.

Nous utilisons des standards ouverts d'intégration et un langage de programmation connu de tous

Le framework de Sugar et ses interfaces ont été écrites en JavaScript et PHP qui sont les deux langages de programmation les plus communs dans le monde. Même si notre équipe IT ne dispose pas de ces compétences, nous ne sommes pas pour autant limités par une technologie rare et coûteuse comme utilisée par de nombreux autres CRM.

Nous voulons une tarification claire et transparente qui ne pénalise pas la réussite

Nous, Game Changers, nous choisissons Sugar parce que la solution nous donne la flexibilité de créer un nombre infini d'applications personnalisées, d'applications mobiles et d'intégrations de données, sans aucune limite sur l'utilisation des API et sans frais additionnels.

Nous concevons un CRM pour les personnes qui l'utilisent

Bien qu'elle puisse s'intégrer dans un environnement complexe avec de multiples interfaces avec des applications tierces, l'interface utilisateur Sugar dissimule cette complexité pour ne présenter que l'essentiel : les attentes et les besoins spécifiques d'un client ainsi que son parcours. Ainsi, nos employés ne voient que ce qui est réellement pertinent pour eux.

Le panneau d'intelligence contextuel de Sugar est une fonctionnalité qui aide nos utilisateurs à gérer et prioriser un volume toujours plus croissant de données clients. Sugar utilise des graphiques, des diagrammes, des couleurs et autres visuels pour donner du sens à la donnée.

Nous, Game Changers, nous choisissons la solution Sugar parce qu'elle peut être facilement personnalisable pour s'adapter aux spécificités d'une entreprise, de ses clients mais surtout de ses utilisateurs. Ce qui est essentiel pour favoriser sa bonne adoption et par conséquent le succès de son projet CRM.

Vous êtes celui qui change la donne.

La plate-forme de SugarCRM leader sur le marché du CRM est un outil indispensable pour chaque personne qui interagit avec les clients.

Des commerciaux aux équipes marketing en passant par le support client, l'accueil téléphonique et l'équipe dirigeante, Sugar fournit des informations à valeur ajoutée pour chaque utilisateur afin de leur permettre de prendre les meilleures décisions et de créer une relation client extraordinaire.

EMEA Headquarters

Erika-Mann-Str. 53
80636 Munich
Germany

Phone:
+49 189172000

www.sugarcrm.com

Global Offices

North America:
Cupertino, New York, Raleigh

APAC:
Sydney, Hong Kong

Latin America:
Mexico City, Sao Paulo

Blue Note Systems

Blue note systems accompagne les entreprises de toutes tailles et de tous secteurs d'activités dans la mise en oeuvre de leur projet SugarCRM. Partenaire SugarCRM depuis 2005, l'équipe Blue note systems vous aide à tirer le meilleur parti de la solution et propose des solutions adaptée à vos besoins et à votre métier.

Blue note systems
19 rue Icare
67960 Strasbourg
Entzheim
France

+33 3 88 68 76 02
www.bluenote-systems.com

Blue note
SYSTEMS

SUGARCRM

Copyright © 2017 SugarCRM, Inc. All rights reserved. SugarCRM and the SugarCRM logo are registered trademarks of SugarCRM, Inc. in the United States, the European Union and other countries.