

CRM : 5 bonnes raisons de sauter le pas !

Gagner en mobilité, être mieux organisé, plus agile et rassurer les investisseurs potentiels : autant de bonnes raisons de se tourner vers l'utilisation d'un logiciel de gestion en entreprise. Le fameux « CRM » (Customer Relationship Management en anglais), ou l'art d'optimiser les interactions de votre société avec clients et prospects, un outil désormais incontournable du startupper.

15 mai 2018

Si personne ne doute de l'importance d'opter pour l'utilisation systématique et quasi " industrielle " d'un CRM dans les grandes entreprises, les startups pourraient elles aussi trouver leur bonheur dans l'utilisation quotidienne de cet outil. En premier lieu, la mise en place d'un CRM va effectivement répondre à certains besoins primaires de la jeune pousse, et notamment à la bonne circulation / exploitation de l'information par toutes les équipes (commerciales, administratives, marketing, service client...). Une vision globale qui permet une meilleure structuration et un partage instantané des données nécessaires au développement de toute activité. Ensuite, l'optimisation du CRM va tout simplement permettre d'augmenter la productivité globale en boostant sa relation client. Autant de raisons qui ont su convaincre Jean-Baptiste Achard, co-fondateur de la startup Staffme, d'opter pour l'implémentation de la solution Salesforce. Pour cette plateforme qui permet aux étudiants et aux entreprises de travailler ensemble sur des missions ponctuelles, la solution Salesforce s'est avérée une solution " *indispensable pour structurer l'activité des Sales* " explique Jean-Baptiste Achard. Mais plus concrètement, quels sont les réels avantages proposés par un tel outil ?

1. Un CRM pour booster sa relation client

Lorsque l'on est entrepreneur, les premiers mois sont primordiaux pour la suite des événements. Débuter une relation client sous les meilleurs auspices peut jouer sur l'influence et l'image de sa startup. Or, utiliser un CRM permet justement d'avoir une vision exhaustive des différents clients / prospects de l'entreprise et ainsi de suivre individuellement chacun d'entre eux, de façon ultra personnalisée. C'est en tout cas le témoignage que nous livre Jean-Baptiste Achard : " *Nous avons acquis un très grand nombre de clients, près de 1000 depuis deux ans. Ce volume de prospects et de leads est très important pour le développement de notre activité, et la gestion de la relation clients via un Google sheets a très vite montré ses limites...* ".

2. Rassurer les investisseurs

Se doter d'un CRM en tant que startup, cela peut également avoir un intérêt lorsque l'on cherche à lever des fonds. Séduire les investisseurs grâce à la fiabilité de son produit / service passe aussi par une organisation bien maîtrisée en interne. Dans cette optique, posséder un CRM permet aux investisseurs de suivre de près l'évolution de l'activité d'une startup et ainsi d'avoir une vision globale de ce qu'il s'y passe. Résultat attendu : transparence, confiance et scalabilité, StaffMe a d'ailleurs levé 3 millions d'euros en décembre 2017 (une très belle série A pour la jeune pousse) !

3. Ne plus rater d'opportunité

Nul ne peut être partout à la fois, or un CRM permet justement de rassembler toutes les informations afin de construire cette vision d'ensemble en temps réel. Cela facilite notamment la réactivité des collaborateurs face aux situations plus délicates et permet ainsi d'ajuster sa stratégie en fonction des problèmes rencontrés (d'autant plus important pour les startups "early-stage"). Un avantage confirmé par Jean-Baptiste Achard : "Cela permet à nos équipes Sales et Opérations de gérer plus finement leur activité. Plus un seul prospect ne peut être oublié, de la même façon nous ne pouvons plus rater une seule opportunité de placer un Staffer au sein d'une entreprise".

4. Gagner en agilité pour plus de mobilité

À l'heure de la connectivité 24h/24, comment expliquer à un client que vous n'avez pas pris connaissance de son message à temps, ou que n'avez pas sous la main les informations nécessaires pour lui répondre ? Impossible, surtout pour une start-up qui se doit d'avoir une image de modernité, et exploiter les nouveaux outils technologies ! Un CRM en ligne, accessible en mobilité, permet aujourd'hui un travail en mode agile. Selon une étude de la société de conseil Goetzpartner et l'école de commerce NEOMA Business School, les entreprises agiles seraient d'ailleurs en moyenne 2,7 fois plus performantes que leurs concurrentes... Les chiffres parlent pour eux.

5. Rassembler pour revenir à l'essentiel

Enfin, un CRM permet aux personnes qui l'utilisent de se concentrer sur l'essentiel. Notamment en automatisant certaines tâches qui considérées par tous comme répétitives et chronophages. Ainsi, les collaborateurs portent leur attention uniquement sur les missions à forte valeur ajoutée. "Nous avons choisi d'utiliser le CRM Salesforce principalement pour sa capacité à être directement connecté à notre plateforme et donc à mieux s'adapter aux spécificités de notre activité" explique Jean-Baptiste Achard. Lequel conseille finalement à tout entrepreneur de mettre en place un CRM au plus tôt dans la vie de son entreprise, ceci afin que "la structure soit pensée en fonction de ses besoins et de son activité réels".

Miser sur un CRM lorsque l'on est une startup peut donc se révéler d'une efficacité redoutable,

Il ne faut donc pas hésiter une seconde selon le fondateur de StaffMe : " *tout ce qui vous permet de structurer votre entreprise est bénéfique pour sa croissance !* " .

Maddyness, partenaire média de Salesforce.

Article écrit par Maddyness, avec Salesforce