

E-Marketing au service de L'Export

Le CRM pour la gestion digitale de la Clientèle

Mehdi Ellouze

Qu'est ce qu'un CRM

- CRM est l'acronyme de « Customer Relationship Management », en Français la « Gestion de la Relation Client »
- Le CRM regroupe l'ensemble des dispositifs ou opérations de marketing ou de support ayant pour but d'optimiser la qualité de la relation client, de fidéliser et de maximiser le chiffre d'affaires ou la marge par client.

Objectifs de Mise en Place d'un CRM

- Renforcer la Force de Vente
- Les commerciaux disposent d'une vision large et détaillée du client
- Le CRM maintient l'historique de l'ensemble des requêtes et des interactions
- L'information est partagée entre les acteurs du CRM
- La constitution d'une base de données client unique et à jour facilite le suivi commercial
- Le CRM facilite aussi l'organisation de la prospection, agenda pour la prise de rendez-vous, fiches de saisie pour les rapports de visite, prise de commandes...
- Il permet aussi d'automatiser le reporting et de mesurer l'efficacité des actions de marketing

L'Amélioration Continue



La Roue de Deming et l'amélioration permanente...

- Chiffre Affaire
- Satisfaction Client
- Qualité du Produit et du service
- Minimiser les coûts
- Ancrer le sens du mérite dans l'équipe commerciale

Le CRM pour améliorer la satisfaction du client

- Gérer le support et le service clients
- Le CRM permet d'accroître la traçabilité des actions de supports demandées par le client
- Un suivi minutieux des actions de supports peut être réalisé par les supérieurs hiérarchiques
- Des statistiques sur les problèmes les plus courants et leur durée de résolution peuvent être facilement réalisés grâce au CRM
- Avoir une idée globale sur la satisfaction des clients
- Lancer périodiquement des sondages

Objectifs détaillés du CRM

- **Augmenter le chiffre d'affaires et réduire les coûts**
 - Obtenir une base de contacts unique et centralisée facilement exploitable
 - Permettre une segmentation et un profiling automatique
 - Gérer automatiquement les email, téléphone, courrier...
 - Réduire le coût d'acquisition des clients en réduisant les interventions
 - Augmenter le CA moyen par client grâce à la proposition automatique d'offres ciblées

- **Optimiser l'efficacité de ses collaborateurs**
 - Simplifier la recherche d'informations via l'historique des relations (e-mails, téléphone...)
 - Optimiser les processus internes par traitements automatiques
 - Améliorer le management via la mesure de la performance
 - Diminuer le temps passé sur les tâches administratives grâce à l'automatisation
 - Réduire le cycle des ventes avec des rappels et relances automatiques
 - Diminuer le temps de saisie : l'information est saisie une seule fois et disponible pour tous
 - Diffuser plus rapidement les informations (tableau de bord, fiches clients...)

Expérience de la mise en Place du CRM dans Les CCI

- Les besoins des CCI proviennent de leur mission:
 - La délivrance de **Certificats d'Origine**
 - L'organisation de **Séminaires thématiques**
 - L'organisation de **missions d'affaires**
 - La **Formation** et le recyclage...
 - La fourniture d'**information** ou de **documentation**
 - L'information sur les **foires et salons**
 - La vente des **Documents du Commerce Extérieur**

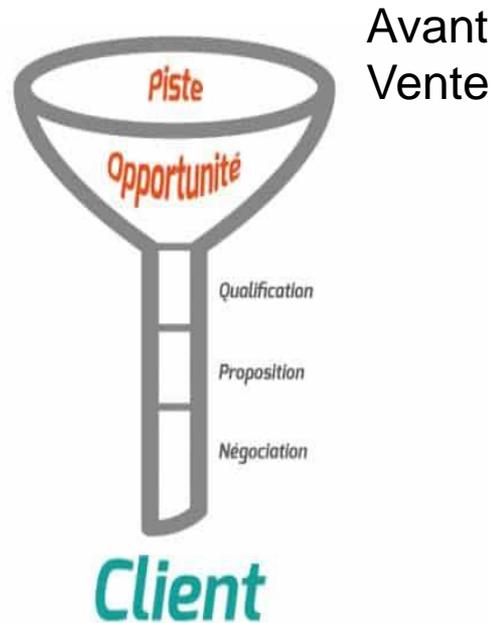
Les CCI ont Besoin de CRM, pourquoi ?

- Le besoin des CCI découle aussi du nombre important de partenaires économiques avec lesquels elle collabore
- La gestion de leur feedback, de leur attentes, de leur plaintes devient compliqué avec la croissance de leur nombre

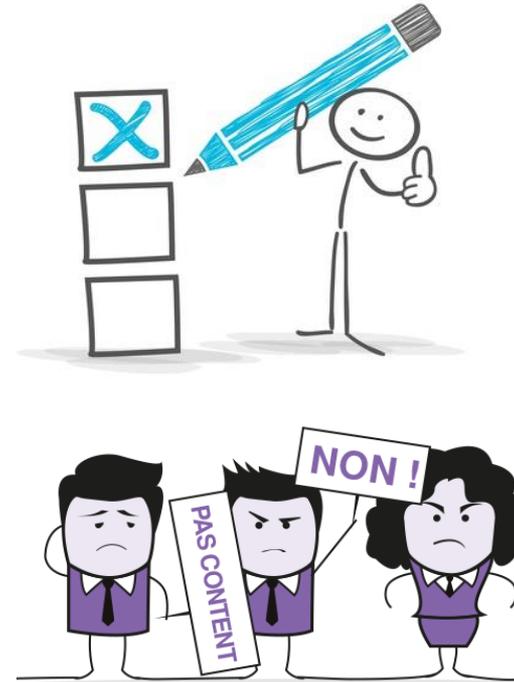
La Solution Technique Proposée

- La solution CRM proposée fait parti partie de la plateforme Odoo
- Odoo est un ERP Libre qui compte actuellement plus de 3 Millions d'utilisateurs
- Le CRM proposé est basé sur une technologie web à 100%
- Les particularités du CRM Odoo est qu'il extensible et interfaciale avec tous les systèmes d'information

Architecture du CRM Odoo



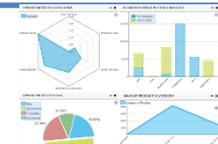
Après Vente



Moyens de communication (email, téléphones...)



Reporting, Statistiques, Tableaux de Bord



Ecrans du CRM



Gestion des départements



CHAMBRE DE COMMERCE
ET D'INDUSTRIE DE SFAX

CRM

- Départements
- Opérateurs économiques

Départements

Créer ou Importer

1-3 sur 3

<input type="checkbox"/> Département	Code	Chef d'équipe
<input type="checkbox"/> Département Foire et Manifestation	Dep01	Chef du projet - Ali
<input type="checkbox"/> Département Formation	Dep02	Chef du projet - Ali
<input type="checkbox"/> Vente directe	DM	

Département Foire et Manifestation

Chef d'équipe	Chef du projet - Ali
Code	Dep01
Objectif de CA	0
Prévision de CA	0
Ré-affecter l'escalade	<input type="checkbox"/>
Actif	<input checked="" type="checkbox"/>

Gestion des Opérateurs Economiques



AFDEK BOIS

Menuiserie,Bois,Meuble et Ameublement

1 Ventes

Sfax, Tunisie

marwa.lfi@gmail.com



AFRIQUE Travaux

Bâtiment et Travaux publics

Travaux Publique

3 Opportunités

Sfax, Tunisie

marwa.lfi@gmail.com



City Meuble

Menuiserie,Bois,Meuble et Ameublement

1 Opportunités

Nabeul, Tunisie

marwa.lfi@gmail.com



SOTEBAT

Bâtiment et Travaux publics

1 Rendez-vous

Sfax, Tunisie

marwa.lfi@gmail.com

Gestion des Opérateurs Economiques



AFDEK BOIS

Secteurs d'activités
Menuiserie,Bois,Meuble et Ameublement

Adresse	Route El Ain km 1	Tél.	
	Sfax	Tél. portable	
	Tunisie	Fax	
Site Web	http://www.afdek-bois.com	Courriel	marwa.lfi@gmail.com
		Civilité	SARL

 1 Opportunités	 0 Rendez-vous	 0 Appels
 0,00 Facturé	 1 Ventes	 1 Réclamations

Contacts Notes internes Achats-Ventes Documents Adhésion

 Marwa BEN MESSAOUD <i>Consultant recette</i> marwa.lfi@gmail.com	 Marwa TURKI <i>Directeur</i> marwa.turki@iway-tn.com
--	--

Gestion des Produits



Foire MEDIBAT

Peut être vendu

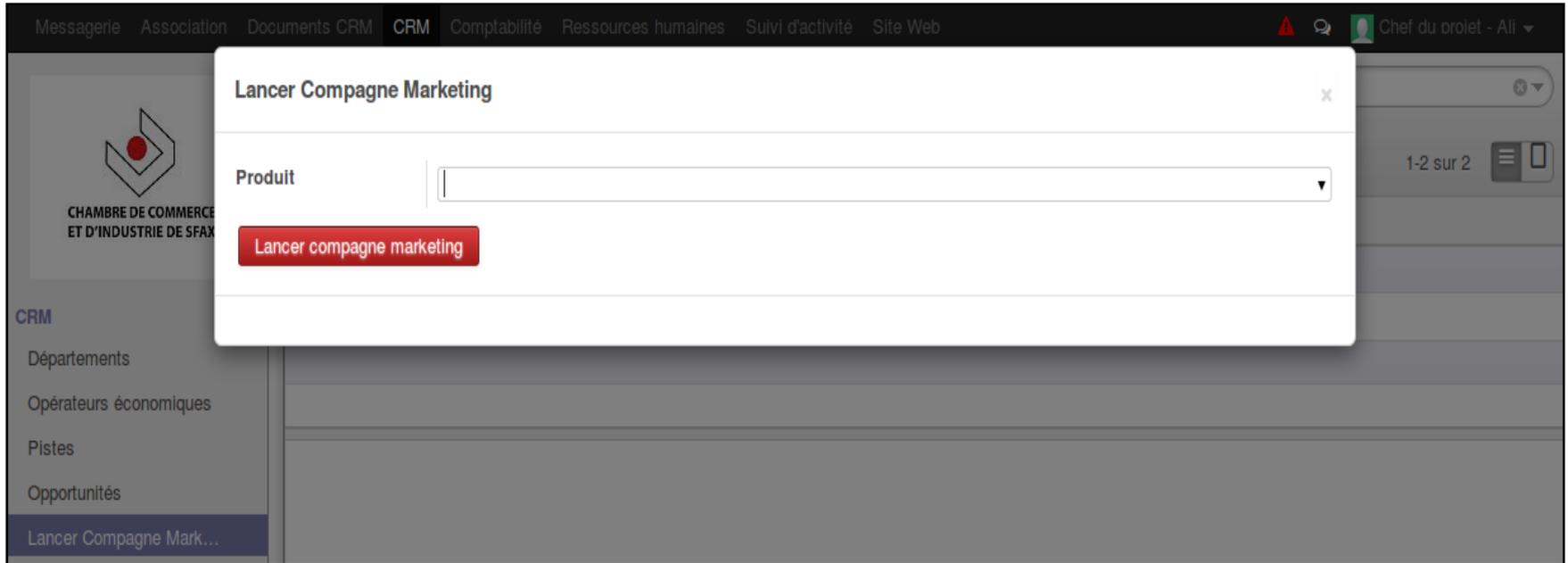
S ⁰ Ventes

Information générale | Variantes | Catégories et secteurs d'activités | Operateurs Economiques | Participants | Sessions

Présences | Pieces jointes

Type d'article	Foire et Manifestation	Actif	<input checked="" type="checkbox"/>
Prix de vente	20000,00	Référence Interne	art01
Date début	01/08/2017		
Date fin	08/08/2017		

Lancement des Campagnes de Marketing



- Cette opération est réservée aux chefs des départements de la CCI
- Il faut juste sélectionner le produit sur lequel nous allons lancer la campagne de marketing et le système se chargera de répartir les opérateurs économiques concernés sur les commerciaux de la CCI

Suivi des opportunités

Opportunités

Créer ou Ajouter une nouvelle colonne

Nouveau 1 +	Qualification 1 +	Proposition 0 +	Négociation 1 +	2	2
<p>Revenus attendus: 15000,00</p> <p>Foire MEDIBAT - 15000,00 TND SOTEBAT</p> <p>★ ★ ☆ ☆ 👤</p>	<p>Revenus attendus: 15000,00</p> <p>Foire MEDIBAT - 15000,00 TND City Meuble</p> <p>31/10/2017 01:00:00 : test appel</p> <p>★ ★ ☆ ☆ 👤</p>		<p>Revenus attendus: 15000,00</p> <p>Foire MEDIBAT - 15000,00 TND AFDEK BOIS</p> <p>★ ★ ☆ ☆ 📄</p>	Gagné	Perdu

- Processus d'une opportunité

Créer une opportunité

The screenshot shows a web-based CRM interface for creating a new opportunity. The top navigation bar includes links for 'Messagerie', 'Association', 'Documents CRM', 'CRM', 'Comptabilité', 'Ressources humaines', 'Suivi factures', and 'Site Web'. The user is logged in as 'Membre 1 - Ahmed'. The main header reads 'Opportunités / Nouveau' and features a 'Sauvegarder' button and an 'Annuler' link. Below the header is a workflow menu with buttons for 'Marquer comme gagné', 'Marquer comme perdu', 'Convertir en devis', 'Nouveau' (highlighted), 'Qualification', 'Proposition', 'Association', and 'Autres options'. The left sidebar contains the 'CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE SYÈS' logo and a navigation menu with 'CRM', 'Opérateurs économiques', and 'Opportunités' (selected). The main form area contains the following fields and controls:

- Produit:** A dropdown menu.
- Revenu estimé:** A numeric input field showing '0,00' and a percentage input field showing '0 %'.
- Client:** A dropdown menu.
- Prochaine action:** A dropdown menu.
- Coorriel:** A text input field.
- Téléphone:** A text input field.
- Vendeur:** A dropdown menu showing 'Membre 1 - Ahmed'.
- Equipe commerciale:** A dropdown menu showing 'Département Foire et Manifestation' and 'Escalader'.
- Statistiques:** A box showing 'Planifié: Entrée Appels' and '0 Rendez-vous'.
- Actions:** Buttons for 'Notes internes', 'Fiche', and 'Pages jointes'.

Planification des activités

- Activités planifiées par opportunité (produit et opérateurs économiques)

<input type="checkbox"/>	Objet	Partenaire	Date de la prochaine action	Type	Prochaine action	Revenu estimé	Date de clôture prévue
<input type="checkbox"/>	Foire MEDIBAT	City Meuble	04/08/2017	Email	Envoyer un email de validation de participation	20000,00	31/08/2017
<input type="checkbox"/>	Foire MEDIBAT	AFDEK BOIS	05/08/2017	Appel	Appeler pour valider le programme	20000,00	05/08/2017

- Traçabilités des activités (appel téléphonique par exemple)

<input type="checkbox"/>	Date	Résumé de l'appel	Partenaire	Contact	Responsable	Piste/opportunité
<input type="checkbox"/>	11/09/2017 09:26:00		▼		Membre 1 - AI	▼

Campagne d'emails et lettres d'informations

Sujet

par le

De

À (partenaires)

Contact

Opportunité

Corps de texte Pièces jointes du produit Pieces jointes

B *I* U **abc** **T**       



SAV et Gestion des Réclamations

Nouveau > En cours > Résolue > Refusé

Produit

Objet de la réclamation

Date de la réclamation 29/08/2017 14:37:10

Responsable Administrator **Priorité**

Echéance

Description de la réclamation | Suivi

Rédacteur de la réclamation

Partenaire

Téléphone

Courriel

Description de la réclamation / de l'action

Sondages et Enquêtes de Satisfaction

Nouveau En cours Résolue Refusé

Produit

Objet de la réclamation

Date de la réclamation 29/08/2017 14:37:10

Responsable **Priorité**

Echéance

Description de la réclamation Suivi

Rédacteur de la réclamation

Partenaire

Téléphone

Courriel

Description de la réclamation / de l'action

Tableaux de Bords et Reporting

Elaboré le :11-09-2017 11:03

État Revenu

Produit : **Foire MEDIBAT**

Total revenu réalisé : 80000.00

Total revenu perdu : 40000.00

Elaboré le 07-09-2017 17:37

Liste Des Opportunités

Opérateur économique : **AFDEK BOIS**

Opportunité	Étape	Équipe commerciale
Foire MEDIBAT	Gagné	Département Foir et Manifestation

Tableaux de Bords et Reporting

Elaboré le :11-09-2017 11:07

Fiche opérateur économique

Opérateur économique : **AFDEK BOIS**

Date	Opération	Montant
06-09-2017	Participer à Foire MEDIBAT	20000.000 DT
18-07-2017	Adhésion GOLD	300.000 DT
Total :		20300.000 DT

Tableaux de Bords et Reporting

Le 07.09.2017

Fiche Produit

Produit : Foire MEDIBAT

Date début : 01-08-2017

Date fin : 08-08-2017

Liste des participants :

Opérateur économique	Contact
AFDEK BOIS	Marwa BEN MESSAOUD
AFDEK BOIS	Marwa TURKI

Nombre des participants: 2

Liste des sessions :

Titre	Date début	Date fin
INAUGURATION	08-08-2017 09:00	08-08-2017 21:00
SCIENTIFIC FORUM	09-08-2017 09:00	09-08-2017 11:00
ENTREPRENEURSHIP	09-08-2017 13:00	09-08-2017 15:00
BURKINA FASO DAY	09-08-2017 17:00	09-08-2017 20:00
ECONOMIC FORUM	10-08-2017 08:00	10-08-2017 10:00
LIBYA DAY	10-08-2017 12:00	10-08-2017 15:00
ALGERIA DAY	10-08-2017 16:00	10-08-2017 19:00

Revenu réalisé : 80000.000 DT

Tableaux de Bords et Reporting

Elaboré le 11-09-2017
11:05

Indicateurs de performance

Département Foir et Manifestation

Nombre total d'opportunités	Nombre des opportunités gagnés	Nombre des opportunités perdus	Nombre des commerciaux	Total des revenus gagnés	Total des revenus perdus
2	1	1	2	20000.0	20000.0

Commercial	Nombre d'opportunités	Opportunités gagnés	Opportunités perdus	Revenus gagnés	Revenus perdus
Membre 1 - Ahmed	2	1	1	20000.0	20000.0
Membre 2 - Ramzi	0	0	0	0.0	0.0



Merci pour Votre Attention

Questions et Discussion