

REACTIONS EDITO « LE CRM : POURQUOI FAIRE OU COMMENT FAIRE ? »

Réactions dans le newsletter de Planète Client du 04/11/2003

Vous posez la bonne question. Comment faire pour qu'un projet CRM porte ses fruits ?

La réponse paraît assez simple, du moins, à exprimer. Il faut que le projet vive au-delà de la floraison, c'est-à-dire, de la phase souvent considérée comme capitale de l'implémentation du dispositif technique destiné à supporter la démarche. En effet, chacun sait la part souvent prépondérante prise par les aspects techniques dans les projets de GRC. Même si l'implication des responsables marketing et commerciaux est importante, ACEMIS observe que les aspects essentiels de fonctionnement post-implémentation sont souvent « mis de côté ».

Au-delà du suivi de projet lui-même, il est donc essentiel que le dispositif de pilotage de la relation clients soit sérieusement étudié avec une implication forte de la Direction Générale, relayée par les Directions Opérationnelles, dans le suivi des résultats Relation Clients (gestion des contacts, gestion des données, gestion des affaires).

Antoine Dumas

Acemis

Directeur Associé