

QUEL RETOUR SUR INVESTISSEMENT SUR UN PROJET CRM ?

Réactions dans le newsletter de Planète Client du 30/09/2003

« Quel retour sur investissement pour un projet CRM »

Il est bon en effet de souligner le besoin de chiffrer le ROI des investissements. Cependant, il convient de remarquer que de nombreuses entreprises sont actuellement dans une difficulté majeure : l'absence de réel pilotage de leurs relations clients, dans leurs différents aspects (coûts, revenus directs et indirects).

Cette difficulté peut sans doute expliquer celle concernant le ROI d'investissements dans le domaine de la relation clients. Ne sachant pas ce que cet ensemble recouvre, ce qu'il coûte, ce qu'il rapporte, il est naturellement difficile de construire le rationnel d'investissement.

Je pense que la première étape, pour les entreprises, serait de disposer des éléments de pilotage de leur situation pour apprécier, tant en qualité qu'en quantité, la nécessité de tel ou tel investissement. Les nombreuses entreprises auprès desquelles j'ai eu l'occasion d'intervenir sur ce type de sujets sont assez peu équipées dans ce domaine et les éléments de pilotage trop succincts pour une prise de décision pertinente.

Antoine DUMAS

Acemis

Directeur Associé