

Les Customer Relationship Management (CRM)

Définition

Un CRM est un outil qui permet de faciliter la gestion de la relation client. Disposant de différents outils, afin de gérer aussi bien les prospects que les relations clients, ou encore d'utiliser de puissants outils de collaboration afin de réussir une gestion de projet.

Les fonctionnalités de salesforce

Salesforce est outil flexible qui possède plusieurs fonctionnalités voyons quelques unes d'entre elles

1. Gestion du budget

Grâce à sa fonction de gestion de budget, Salesforce permet aussi de créer des budgets précis pour des nouveaux projets ainsi que associés à des campagnes marketing.

2. Gestion des incidents clients

Salesforce permet aussi de créer et de suivre les incidents clients afin de centraliser sur un seul outil tout ce qui est nécessaire à cela : rapports, tableaux de bord d'analyses, traitement des emails

3. Gestion du personnel

Salesforce permet aussi de gérer le recrutement ainsi que les informations du personnel. Cela va de l'offre d'emploi aux suivis des congés des employés

4. Gestion commerciale

Grâce à son application mobile et à son extension lightning, salesforce offre pour les commerciaux tous les outils nécessaires à la gestion de leur portefeuille de client en incluant des outils d'analyses précis et des campagnes emails.

Les objets de salesforce

La particularité de salesforce est d'être organisé en objets qui représentent vos données en voici quelques uns de base :

1. Comptes

Cet objet regroupe tout ce qui est en lien avec des sociétés clientes

2. Comptes personnels

Regroupent tout ce qui est informations pour des personnes par exemple un prestataire indépendant.

3. Les pistes

Ici on regroupe tout ce qui est prospect potentiel, par exemple une catégorie d epersonnes susceptibles d'acheter un produit

4. Les opportunités

C'est le stade au-dessus du prospect, vous avez convaincu le client d'acheter votre produit et vous rentrez ses coordonnées et le produit qu'il veut. Cela permet un suivi de la relation client.