

## XRM VISION

# DES SOLUTIONS QUI GRANDISSENT AVEC L'ENTREPRISE

DEPUIS 2007, XRM VISION SE POSITIONNE COMME UNE DES RARES ENTREPRISES SPÉCIALISÉE UNIQUEMENT EN CRM/XRM (\*). SON MARCHÉ : LES ORGANISATIONS DE TOUTES TAILLES – DE LA PME À LA GRANDE ENTREPRISE – DISPOSANT D'IMPORTANTS VOLUMES DE DONNÉES QU'ELLES SOUHAITENT ORGANISER EN VUE D'AMÉLIORER LEURS PROCESSUS D'AFFAIRES.

Une de ses forces : sa capacité à accompagner ses clients tout au long du processus, depuis la mise en place d'une stratégie, jusqu'à l'exécution et au suivi. « Pour ce faire, nous avons l'expérience des grandes boîtes et la flexibilité des petites. De plus, nous disposons d'une équipe de ressources seniors triées sur le volet », indique Félix Robitaille, président de XRM Vision.

### UNE VISION FORTE

L'entreprise montréalaise a fait sa marque dans son domaine en développant une approche structurée qui repose sur une vision forte. « Pour chaque projet, nous commençons par analyser le besoin d'affaires du client. Puis nous participons à l'élaboration de la stratégie ainsi qu'à la conception du processus. Enfin, nous

procédons à la mise en place de la solution définie par étapes », décrit Félix Robitaille.

Cette approche par petits pas, qui consiste à implanter une solution par tranches successives en commençant par la plus payante pour le client, permet de bien contrôler les coûts et de s'assurer qu'elle s'intègre harmonieusement à ses processus d'affaires. On franchit une étape à la fois. Une fois qu'une étape est bien implantée, on passe à la suivante.

### APPROVOISER LE CHANGEMENT

« Le changement est un des éléments qui est souvent sous-estimé dans la mise en place de projet de technologie de l'information. Ces projets sont souvent perçus comme simple pour les différentes

équipes de projets qui y baignent dans le quotidien. Or, changer les outils de travail peut avoir des impacts majeurs sur les utilisateurs et sur leur travail quotidien », précise Sylvain Tremblay, directeur des services professionnels de XRM Vision.

La réussite du projet repose sur un autre aspect essentiel : l'évaluation de la maturité CRM/XRM de l'organisation, une approche personnalisée qui distingue XRM Vision. « Nous ne proposons pas la même solution à l'entreprise qui gère ses données sur papier qu'à celle qui dispose déjà d'un système de gestion de ses relations

clients. Nous partons d'où elles sont pour les amener à évoluer en fonction de leurs besoins », souligne Sylvain Tremblay

Une implantation CRM/XRM est un investissement qui peut être utilisé comme levier pour répondre à d'autres besoins de l'organisation, souligne Félix Robitaille. Dans ce contexte, XRM Vision joue un rôle décisif en aidant son client à ouvrir leurs horizons et à découvrir d'autres applications qui leur permettront d'être encore plus efficaces dans leurs processus d'affaires.

« Nous avons l'expérience des grandes boîtes et la flexibilité des petites. »  
— Sylvain Tremblay et Félix Robitaille, de XRM Vision

\* CRM: Customer Relationship Management, ou gestion de la relation client. XRM: eXtended Relationship Management, qui vise à utiliser une plateforme CRM pour automatiser tous les types de processus relationnels (ex. fournisseurs, patients, candidats, employés, conférencier, participants, etc).

## L'APPROCHE PAR PETITS PAS

L'approche par petits pas mise de l'avant par XRM Vision consiste à implanter la solution par tranches successives. Chaque étape comprend une phase de planification, d'analyse, de mise en place et de test. On laisse s'écouler un certain temps entre chaque étape afin de lui laisser le temps de bien s'implanter. Le premier pas doit être le plus payant et apporter un gain notable afin de susciter l'adhésion pour l'implantation des phases suivantes.

La mise en place de ces systèmes impose parfois d'importants changements dans les manières de

faire. Des évolutions trop radicales peuvent engendrer de la résistance chez les utilisateurs. La démarche par petits pas permet de s'assurer que le projet répond bien aux objectifs de l'entreprise et qu'il s'intègre harmonieusement à sa culture.

L'approche par petits pas permet aussi de livrer des bénéfices régulièrement tout en diminuant les risques liés à la mise en place de solutions CRM. De plus, cette approche permet d'ajuster la solution finale d'un pas à l'autre afin de s'adapter à l'évolution des besoins de l'entreprise.

## UNE QUESTION DE MATURITÉ

La réussite du projet repose sur un autre aspect essentiel : l'évaluation de la maturité CRM/XRM de l'organisation. « Nous avons la responsabilité de proposer une solution et une approche adaptée à la réalité d'affaire de l'entreprise. Une analyse de la situation actuelle et une évaluation du niveau de maturité CRM est essentielle afin d'amener l'entreprise à évoluer vers la situation souhaitée » précise Sylvain Tremblay, directeur des services professionnels de XRM Vision.

Cette évaluation permet de proposer une solution qui peut grandir avec l'entreprise et s'adapter à son évolution. En effet, si l'organisation en est encore au support papier, la première démarche consistera par

exemple à l'aider à structurer son système de gestion des contacts avant de passer à la vitesse supérieure. En revanche, si elle dispose d'un processus déjà bien établi, l'objectif consistera plutôt à mettre en place un outil plus fluide afin de faciliter le suivi des relations avec les clients.

« Une implantation CRM/XRM est un investissement qui peut être utilisé comme levier pour répondre à d'autres besoins de l'organisation », souligne Sylvain Tremblay. Dans ce contexte, XRM Vision joue un rôle décisif en aidant son client à ouvrir leurs horizons et à découvrir d'autres applications qui leur permettront d'être encore plus efficaces.



## Évaluez votre maturité CRM

Contactez-nous afin d'évaluer la maturité CRM de votre organisation.

Nos experts vous recommanderont le prochain pas à faire dans l'évolution de votre CRM.

[www.xrmvision.com/fr/maturite](http://www.xrmvision.com/fr/maturite)



[www.xrmvision.com](http://www.xrmvision.com)

[info@xrmvision.com](mailto:info@xrmvision.com)

514.819.9094



[www.facebook.com/xrmvision](https://www.facebook.com/xrmvision)



[www.linkedin.com/company/xrm-vision](https://www.linkedin.com/company/xrm-vision)



@XRMVision