



CRM: priorité à la modélisation du parcours client

Selon un sondage de l'éditeur BSI, les priorités des entreprises suisses en matière de stratégie CRM sont les technologies big data et analytiques. Ainsi que la modélisation du parcours client, une démarche qui pour être efficace nécessite de relever plusieurs challenges. Yannick Chavanne

En assouplissant des processus métier trop rigides, les entreprises pourront espérer bénéficier d'une vue à 360 degrés du parcours client.

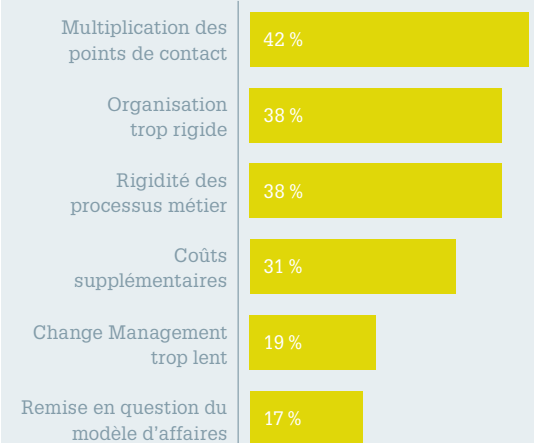
A l'occasion du Swiss CRM Forum 2017, l'éditeur BSI a mené une enquête auprès des experts CRM présents. Objectif: dégager les tendances actuelles et futures de la gestion de la relation client à l'ère numérique. Les résultats montrent que les priorités des entreprises suisses en terme de stratégie CRM sont: la modélisation du parcours client et les technologies big data/analytiques. Les spécialistes interrogés mettent ainsi en avant le fort potentiel d'une modélisation complète du parcours client puisant dans l'analyse de données provenant de tous les points de contact côté client.

Le défi de la multiplication des points de contact

Marketing Manager chez BSI, Claude Schuler soulève que cette démarche, pour être efficace, nécessite de relever plusieurs challenges. A commencer par la difficulté à gérer la multiplication des points de contact le long du parcours client. En outre, pour parvenir à élaborer des processus de bout en bout indépendants des canaux, d'autres défis consistent à opérer des changements organisationnels, briser les silos entre département et assouplir des processus métier trop rigides. En y parvenant, les entreprises pourront espérer bénéficier d'une vue du parcours client à 360 degrés, puis s'en servir pour proposer une expérience client cohérente.

Pour une partie des spécialistes interrogés par BSI, le change management pose également des difficultés pour digitaliser la relation client.

LES DÉFIS DE LA DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT SELON LES SPÉCIALISTES CRM SUISSES



Source: BSI 2017