



## GESTION DE LA RELATION CLIENT

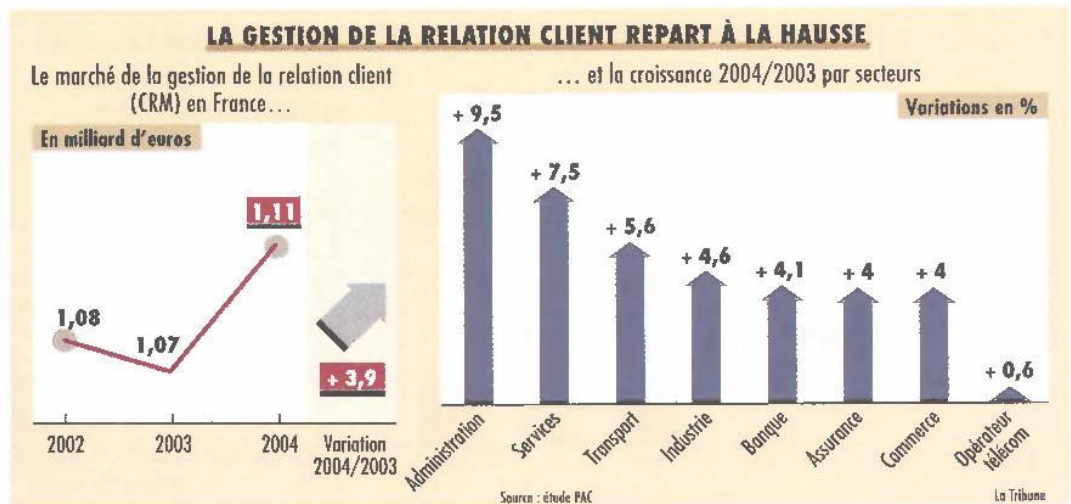
# Les solutions se multiplient pour les TPE

- À côté des applications traditionnelles, les offres CRM en ligne se développent.
- Des versions existent pour les plus petites entreprises.

Les TPE (très petites entreprises) utilisent depuis des années les tableurs graphiques, du type Microsoft Excel, qu'elles remplissent de données multiples. Pourtant, dès que l'activité commerciale se développe, le recours à une application de GRC (gestion de la relation client, ou CRM *Customer Relationship Management*) s'avère indispensable.

**La tradition sur Internet.** Bien que des applications de gestion soient généralement intégrées aux petits PGI (progiciels de gestion intégrés), notamment dans les solutions verticales, les applications spécifiques de CRM restent les plus adaptées à une gestion de la relation client complète.

Laquelle intègre une base de données clients et prospects, un



historique des contacts, un suivi des campagnes marketing et de la facturation ou encore une affectation des ressources techniques et commerciales.

Des solutions traditionnelles telles que Vente Partner de KDP Informatique, Microsoft CRM ou Sales Logic de Sage, complétées par l'arrivée de solutions open source comme Sugar CRM, facilitent la centralisation de l'information. « Rien n'empêche ces solu-

tions traditionnelles d'être hébergées sur Internet ailleurs pour en faciliter la maintenance », indique Philippe Nieuwbourg, consultant.

**Les caprices des réseaux.** Les soucis de maintenance expliquent le développement des solutions de CRM en mode ASP (location de logiciels hébergés sur Internet). « Cette solution limite également les investissements de l'entreprise », note Damien Duchateau, président de

l'éditeur Ines. Une moyenne de 50 euros par mois et par utilisateur reste néanmoins un coût important pour une TPE.

En échange, des éditeurs tels que Carrenet, Eudoweb ou Ines annoncent des solutions en mode Web destinées à être utilisées tant depuis le siège que depuis un déplacement via PDA, Smartphone ou autres Blackberry.

Ces usages, particulièrement adaptés aux entreprises éclatées,



restent néanmoins soumis aux caprices des réseaux de communication et à leur évolution.

**Modification du paysage.** Que l'entreprise choisisse une solution traditionnelle ou une application en mode ASP, elle restera soumise à la principale contrainte d'une solution « *best of breed* » (spécialisée) qui concerne l'échange des données CRM avec celles de ses autres applicatifs, notamment la comptabilité. Le recours aux manipulations d'import ou d'export de données reste en effet de mise.

« *Développer des passerelles d'échange entre les applications reviendrait trop cher à une TPE, étant donné le faible nombre de factures émises chaque mois* », explique Bertrand de La Villegeorges, coprésident d'Eudoweb.

L'arrivée de la version 3.0 de Microsoft CRM début 2006, notamment dans une version destinée aux TPE, peut modifier le paysage de la GRC.

Philippe Nieuwbourg prédit que « *dans deux ou trois ans, cette solution s'intégrera à la suite bureautique de Microsoft, au même titre que toutes les autres applications d'entreprise de l'éditeur* ».

A. D.