

**Extrait du dossier « Bienvenue dans la PME de demain »
d'octobre 2006.**

Pour Damien Duchateau, président de l'éditeur de solutions INES, «ces outils, en facilitant la circulation du flux d'information, permettront aux commerciaux d'être beaucoup plus performants et défaire des offres plus structurées aux clients».

Chez JDL Entreprise, une société de commercialisation d'offres Internet et de téléphonie mobile de 16 salariés, on a investi, en 2005, dans une solution de gestion de la relation client. Montant de l'investissement : 600 euros par mois, pour une vingtaine de personnes.

Désormais, grâce à un simple code confidentiel, les commerciaux ont accès à leurs dossiers et à ceux de leurs collègues, où qu'ils soient, par le biais d'une simple connexion Internet. «Le fait que les commerciaux soient en déplacement la moitié du temps n'est absolument plus pénalisant», souligne le directeur commercial Lionel Badoz.