

Le CRM mobile apporte un avantage concurrentiel aux entreprises européennes

Plus de la moitié des entreprises européennes ont manqué des ventes ou des opportunités professionnelles avant d'avoir déployé une application de CRM mobile.

Paris (France) et Waterloo (Ontario, Canada) – Une étude réalisée par Forrester Consulting pour le compte de Research In Motion (RIM) (code Nasdaq : RIMM, code TSX : RIM) révèle comment et pourquoi les entreprises européennes désireuses d'acquiescer un avantage concurrentiel mettent en place des applications métiers mobiles telles que les applications de gestion de la relation client, ou CRM (Customer Relationship Management).

Basée sur les réponses de plus de 1000 décideurs exerçant des responsabilités opérationnelles ou informatiques dans des entreprises en France, Allemagne, Espagne, Italie et au Royaume-Uni, cette étude montre que les deux principales raisons qui poussent les entreprises à « mobiliser » leur CRM sont **l'amélioration du chiffre d'affaires** et **l'amélioration de la productivité des salariés** (87 %).

La troisième grande motivation est **l'amélioration du service rendu au client** (55 %), ce qui semble indiquer que la tendance au déploiement d'applications métier mobiles ne bénéficie pas seulement au fonctionnement interne des entreprises mais accroît également la satisfaction des clients.

Dans le contexte économique actuel, les informations évoluent si vite que les salariés mobiles ne peuvent pas s'en remettre uniquement aux informations accessibles depuis un ordinateur de bureau, souvent impossibles à obtenir au moment voulu ou dépassées dès l'instant où ils quittent leur bureau.

Les personnes interrogées ont ainsi mis en évidence cinq grands avantages apportés par le CRM mobile en comparaison de l'accès traditionnel depuis un poste fixe dont :

- L'amélioration de la productivité du personnel en contact direct avec le client (77 %)
- L'amélioration de l'expérience vécue par le client (74 %)
- L'accroissement de la satisfaction du client (73 %)
- L'amélioration de l'efficacité des processus métier (73 %)
- La réduction des coûts du CRM (63%)

« Pour être efficaces, les travailleurs mobiles doivent être en mesure de s'appuyer sur les informations les plus à jour en tout lieu et à tout moment », souligne Christophe Lefort, Directeur des Relations Opérateur, Research In Motion France. "Beaucoup de nos clients, dans des industries très diverses, ont déjà constaté que le CRM mobile pouvait apporter des bénéfices importants touchant le fonctionnement de l'entreprise et la relation client, et ils choisissent la plate-forme BlackBerry pour sa sécurité, sa simplicité d'utilisation et le bon niveau d'assistance assuré par les fournisseurs d'applications de CRM mobile."

Près des trois quarts (73 %) des personnes interrogées ayant déployé une application de CRM mobile expliquent que celle-ci aide les salariés en contact avec le client à exercer leur travail plus efficacement. Donner aux salariés la possibilité d'accéder aux informations et de les mettre à jour quel que soit l'endroit où ils se trouvent s'avère être un réel avantage, non seulement pour ceux qui sont amenés à se déplacer mais également pour les collaborateurs restant au bureau, s'appuyant sur des données en temps réel.

Réalisée auprès d'un échantillon formé d'organisations de différentes tailles et issues de toute l'Europe, l'enquête montre que même si les systèmes de CRM mobiles sont plus fréquents à ce jour dans les entreprises les plus grandes (plus de 500 salariés), les organisations moins importantes sont plus nombreuses (63 %) à avoir des projets visant à

rendre mobiles leurs systèmes de CRM. Les avantages sont si importants, en fait, que plus des deux tiers (69 %) des entreprises ayant adopté une application de CRM mobile disent qu'elles conseilleraient à d'autres entreprises d'en faire autant. Les domaines les plus courants d'utilisation du CRM mobile dans les entreprises équipées sont :

- Les ventes (63 %)
- Le service clients (60 %)
- Le service sur site (51%)

Cette étude témoigne de l'intérêt manifesté par beaucoup d'organisations envers la mobilisation des systèmes d'entreprise en faveur d'un personnel de plus en plus mobile. Elle souligne que plus de la moitié des personnes interrogées ayant un système de CRM ont précédemment manqué des ventes ou des opportunités professionnelles n'ayant pas pu disposer des informations dont elles avaient besoin lors de leurs déplacements. « *Ce fait, à lui seul, est une raison suffisamment importante pour que les organisations envisagent sérieusement d'étendre leurs solutions de CRM à leurs collaborateurs mobiles* », ajoute Christophe Lefort.

À propos de l'étude

Réalisée en mars 2009, l'étude repose sur des entretiens avec 1 005 décideurs exerçant des fonctions opérationnelles ou informatiques dans des entreprises en France, Allemagne, Italie, Espagne et au Royaume-Uni. L'échantillon représentait un large éventail de secteurs et de tailles, avec une proportion égale de personnes interrogées venant d'organisations de plus de 500 salariés et de moins de 500 salariés. Le texte complet du rapport (en anglais) est téléchargeable gratuitement à partir du site : www.blackberry.com/uk/mobilecrm

À propos de Research In Motion

Research In Motion est l'un des principaux concepteurs, fabricants et distributeurs de solutions sans fil innovantes pour le marché mondial des communications mobiles. À travers le développement de matériels, de logiciels et de services intégrés compatibles avec de multiples normes des réseaux sans fil, RIM fournit des plates-formes et des solutions permettant un accès mobile sans contraintes aux informations urgentes en temps réel, et intégrant l'e-mail, la téléphonie, les SMS, et les applications basées sur Internet et Intranet. La technologie de RIM permet également à un large éventail de développeurs et fabricants tiers d'améliorer leurs produits et services avec la connectivité sans fil aux données. Les produits, technologies et services intégrés primés composant le portfolio de RIM sont utilisés par des milliers de sociétés à travers le monde et incluent la plate-forme sans fil de BlackBerry®, la gamme de terminaux Wireless Handheld™ de RIM, les outils de développement logiciel, les radio-modems et les accords de licence logiciel/matériel. Fondée en 1984 et établie à Waterloo, Ontario, la société RIM est présente en Amérique du Nord, en Europe et en Asie Pacifique. RIM est cotée au marché boursier du Nasdaq (Nasdaq: RIMM) et à la bourse de Toronto (TSX: RIM). Pour de plus amples informations, visitez les sites www.rim.com ou www.blackberry.com