



# Ground-to-Cloud

Le guide pour évaluer votre migration vers le cloud





## Le cloud CRM est sur toutes les lèvres, mais qu'est-ce que c'est ?

En quoi les systèmes CRM on-premises (on-prem) sont-ils différents des systèmes CRM Cloud ?

---

### Et surtout, quelle est la meilleure solution CRM pour votre entreprise ?

Le CRM Cloud est un véritable tournant dans la façon dont les entreprises utilisent ce type de solution pour interagir avec leurs clients. Mais il peut parfois être difficile, voire déroutant, d'évaluer l'importance de ces solutions pour les entreprises.

Notre guide Ground-to-Cloud vous permettra de mieux comprendre la différence entre un CRM on-prem et un CRM Cloud, et de choisir la solution la plus adaptée pour votre entreprise.



## Sommaire

**04** CRM on-prem vs. CRM dans le Cloud : les avantages et les inconvénients

---

**09** La checklist pour vous aider à choisir la solution adaptée à votre entreprise

---

**11** Tendances : comment les changements influencent-ils le choix du CRM par secteur d'activité ?

---

**13** Les questions à poser à un intégrateur de services Cloud

---

**16** Conclusion

---



# CRM on-prem vs. CRM Cloud : les avantages et les inconvénients

## DÉFINITIONS

### Que signifient CRM on-prem et CRM Cloud ?



#### CRM on-prem

Le CRM on-prem est un système CRM pour lequel vous achetez des licences en fonction du nombre d'utilisateurs dont la base de données est hébergée sur les serveurs de votre entreprise. Les licences font généralement partie de l'investissement initial, qui peut être accompagné de coûts supplémentaires si d'autres modules sont nécessaires.



#### CRM Cloud

Le CRM Cloud est basé sur un système de licences vous permettant d'accéder à la solution via Internet. Les données sont stockées dans le Cloud et hébergées sur des serveurs à distance, et non sur les serveurs de votre entreprise. Les conditions de licences peuvent varier en fonction du logiciel choisi.



## AVANTAGES

## Quels sont les avantages du CRM on-prem ?



### Sécurité et fiabilité

La gestion de la sécurité des données est essentielle, votre réputation en dépend. Lorsque vos données sont gérées sur vos propres serveurs, vous n'avez pas besoin de vous inquiéter de parties externes pouvant avoir accès à vos données. Néanmoins, votre sécurité doit être infaillible.



### Visibilité

En utilisant votre hardware pour héberger vos données, vous pouvez être rassuré en sachant où vos données résident à tout à tout moment. Et avec une équipe informatique dédiée qui surveille de près les données les plus importantes pour votre entreprise, vous avez toujours un œil sur vos opérations.



### Connectivité

Avec une infrastructure informatique physique qui constitue la base de votre système sur site, et sans la nécessité d'accéder au CRM via Internet (comme c'est le cas avec le CRM Cloud), le risque que votre équipe soit incapable d'accéder aux données en raison d'une interruption du système est réduit.



### Personnalisez selon vos besoins

Lorsqu'un système CRM est intégré à l'infrastructure informatique de votre entreprise et hébergé par celle-ci, votre entreprise dispose de la flexibilité nécessaire pour déployer et modifier votre CRM comme vous le souhaitez.



### Mise en œuvre à votre rythme

En ne faisant pas appel à un prestataire pour gérer votre CRM on-site, l'hébergement de vos propres données offre plus de flexibilité et de contrôle tout au long du processus de mise en œuvre. Vous pouvez déployer votre solution selon votre calendrier.



## AVANTAGES

## Quels sont les avantages du CRM Cloud ?



### Accès à tout moment et n'importe où

Les collaborateurs qui sont en déplacement pour rencontrer leurs clients et prospects dans le but de consolider leurs relations peuvent avoir accès 24h/24 et 7j/7 au CRM Cloud afin de consulter les mises à jour à tout moment.



### Réduction des coûts informatiques et de la complexité

Les entreprises peuvent bénéficier d'une architecture informatique simplifiée et puissante, sans avoir besoin d'entretenir un matériel important (et coûteux). Le Cloud vous offre également la possibilité de réduire vos coûts de licences en fonction du nombre requis et de payer uniquement pour votre consommation réelle.



### Optimiser les ressources

Les mises à jour automatiques et la facilité d'utilisation du CRM Cloud permettent à votre équipe informatique de se concentrer sur le travail qui a un impact sur les processus opérationnels plutôt que de perdre du temps à mettre à jour les applications.



### Mobilité

Le travail ne s'arrête plus à l'ordinateur de bureau, ni aux horaires de 9h à 17h. La plateforme mobile du CRM Cloud offre aux utilisateurs une interface cohérente et entièrement fonctionnelle, quel que soit l'appareil utilisé, qu'il s'agisse d'un ordinateur portable, d'un téléphone mobile ou d'une tablette.



### Flexibilité

L'utilisation d'un CRM Cloud vous permet de mettre à jour vos processus métier en même temps, en fonction de l'évolution de votre entreprise. Cette flexibilité vous permet d'avancer dans de nouvelles directions.



### Sécurité améliorée

L'une des principales préoccupations des entreprises concernant le Cloud est la sécurité. C'est pour cela que les fournisseurs de CRM Cloud ont beaucoup investi pour assurer la sécurité, la confidentialité et la conformité de leurs systèmes.



### Innovation récente

La mise à jour de votre CRM n'est plus un processus long et coûteux. Grâce aux mises à jour automatiques du Cloud, les entreprises disposent toujours de la dernière version du CRM et n'ont plus à s'inquiéter de la perte de temps nécessaire lors de l'arrêt des systèmes pour une mise à jour manuelle.

## DEFIS

## Quels sont les défis du CRM on-prem et du CRM Cloud ?

### CRM on-prem

#### Investissement initial plus important

Lorsque votre infrastructure est responsable du bon fonctionnement de votre système CRM, le matériel doit être disponible et en parfait état de marche, ce qui implique d'investir en permanence dans la maintenance. Le CRM sur site implique également un coût d'implémentation initial plus élevé, ce qui peut impacter les budgets des entreprises.

#### Responsabilité de la sécurité

Le CRM on-prem vous donne le contrôle total de la sécurité de vos données, ce qui signifie que la responsabilité repose uniquement sur vous. Vous devez à tout moment être très vigilant quant aux éventuelles violations de sécurité, car elles peuvent entraîner des frais importants et mettre en péril des informations critiques relatives à votre société.

#### Les mises à jour dépendent de vous

Les mises à jour du système ne se font pas automatiquement avec le CRM on-prem. Vous devez vous tenir au fait des nouvelles mises à jour disponibles, et votre équipe IT doit planifier du temps pour les effectuer, ce qui engendre un coût supplémentaire pour votre entreprise.

#### Un risque d'obsolescence plus élevé

La technologie évolue constamment, mais avec un CRM on-prem, vous disposez uniquement des fonctionnalités pour lesquelles vous payez, et n'avez pas accès à toutes celles qui sont disponibles. Ainsi, l'installation de nouveaux modules ou de nouvelles fonctionnalités peut engendrer de nouvelles dépenses.

#### Personnalisations non flexibles

L'inconvénient de pouvoir personnaliser votre système CRM on-prem est que cela peut engendrer des problèmes lors des changements ou des mises à jour. Explorer l'ensemble des personnalisations et essayer de les adapter aux nouvelles mises à jour, peut s'avérer compliqué.



## Cloud CRM

### Sécurité des données provenant d'une source extérieure

Bien qu'un fournisseur de CRM Cloud réputé fasse valoir sa fiabilité, les entreprises ne sont pas rassurées face à l'idée que leurs données soient entre les mains d'une tierce partie. Il est conseillé de vérifier que votre partenaire possède des distinctions auprès de l'éditeur de logiciel qu'il représente. (ex: Gold partner chez Microsoft).

### Moins de flexibilité

Une entreprise peut mettre en place un CRM Cloud préconfiguré en un rien de temps. Il faut néanmoins anticiper vos besoins métiers en amont afin de prévoir le temps de personnaliser le CRM si besoin.

### Moins de visibilité de bout en bout

Un CRM Cloud est hébergé par une autre société, ce qui signifie que vous n'avez pas la même transparence sur l'endroit où sont stockées vos données que si vous les hébergez vous-même.

### Risque de problèmes de connectivité

L'avantage du CRM Cloud est son accessibilité - les employés peuvent y accéder à tout moment, à partir de n'importe quel appareil, via Internet. Mais si l'Internet ne fonctionne pas bien, cela peut empêcher les utilisateurs de CRM de se connecter et de faire leur travail.

### Coût élevé de la personnalisation

Le CRM Cloud est intéressant grâce à son faible coût initial pour le déploiement du système. Mais si des personnalisations sont nécessaires pour en faire une véritable application pour votre entreprise, les coûts du système peuvent monter en flèche. Il existe aujourd'hui des applications low code / no code que vous pouvez créer vous-même, par-dessus votre CRM, afin de répondre rapidement et à faible coût à vos besoins.





## Voici une checklist qui peut vous aider dans le choix de la solution adaptée à votre entreprise

Lorsque vous réfléchissez à la solution qui convient le mieux à votre entreprise, voici quelques questions que vous pouvez vous poser pour orienter votre recherche :

### 1 —

#### Pourquoi recherchons-nous un CRM ? Quels problèmes voulons-nous résoudre ?

- a. Un système obsolète qui entrave les processus ?
  - b. L'impossibilité de se connecter via des appareils mobiles ?
  - c. Un manque de visibilité sur les données et les activités des clients ?
  - d. Un système de gestion de la relation client moins coûteux et plus rentable ?
  - e. Une sécurité renforcée autour des données ?
  - f. Une incapacité à adapter notre système en fonction de nos besoins ?
  - g. Un besoin de modernisation de la technologie ?
- 

### 2 —

#### Qui seront les utilisateurs de notre système CRM ?

- a. Notre centre d'appels de 2 000 représentants l'utilisera-t-il pour suivre ses appels ?
- b. Notre équipe de commerciaux l'utilisera-t-il pour améliorer l'engagement des clients ?



### 3 —

#### Quels sont les facteurs les plus importants ?

- a. Le budget informatique est-il suffisant ?
  - b. Y a-t-il des règles de sécurité des données auxquelles nous devons nous conformer ?
  - c. Avons-nous assez de ressources dans l'équipe informatique ?
  - d. Devons-nous être à la pointe de la technologie ?
  - e. Avons-nous des processus très spécialisés qui exigent que les systèmes soient adaptés à notre façon de travailler ?
  - f. Avons-nous des salariés mobiles qui ont besoin d'accéder au CRM depuis n'importe où, et sur n'importe quel appareil ?
- 

### 4 —

#### Selon vous, quelle est la principale raison de choisir un CRM ?

- a. Des coûts informatiques optimisés ?
- b. Des informations clients disponibles partout et tout le temps ?
- c. Une sécurité des données importantes ?
- d. Une collaboration facilitée avec notre équipe ?



“

### Ce que déclarent nos clients

L'équipe commerciale a très vite adhéré au projet et s'est rapidement approprié la solution. Elle est très enthousiaste face à cet outil qui lui fait gagner du temps, de l'accessibilité et lui permet d'assurer encore mieux l'activité commerciale.”

### Christian Dufermont

Directeur commercial adjoint Fret et  
Responsable de l'équipe commerciale Fret



## TENDANCES DU SECTEUR

# Comment les changements des différents secteurs influencent-ils le choix du CRM ?

La seule priorité que toutes les entreprises partagent est de fournir une expérience client exemplaire afin de les inciter à revenir (et de les encourager au bouche-à-oreille).

Mais malgré cet objectif commun, chaque secteur possède son propre modèle d'engagement client. Ces modèles d'engagement sont façonnés par les exigences et les désirs des clients, mais les nouvelles tendances industrielles, et les nouvelles attentes des clients, créent différents besoins CRM.



## Retail

**Dans le commerce, les clients recherchent une expérience d'achat adaptée à leur besoin, leur désir, à leur personnalité et à leur emploi du temps.**

L'employé de magasin est un collaborateur précieux qui apporte son soutien et ses connaissances, permettant ainsi de réaliser plus facilement les objectifs d'achat. Les détaillants devraient choisir un CRM qui favorise une stratégie centrée sur le client. Les employés de magasins doivent pouvoir consulter rapidement les informations clients (aussi sur des appareils mobiles), et accéder grâce à une interface unique, à l'historique et aux préférences d'achats. Le fait de pouvoir visualiser toutes les activités du programme de fidélisation (promotions, accumulation et échange de points de fidélité, nouvelles inscriptions, etc.), devrait également être un facteur clé dans la recherche d'un CRM.

## Programmes de fidélisation

La concurrence entre les détaillants est rude, et les programmes de fidélisation sont un outil précieux pour encourager les clients à rester fidèles. Les analyses de la performance des programmes de fidélisation constituent un moyen important d'accroître les profits liés à la fidélisation.

## Clienteling

La clé pour augmenter la valeur de vie d'un client est d'offrir une expérience d'achat personnalisée selon ses désirs et préférences. Le Clienteling permet aux collaborateurs d'un magasin d'obtenir de précieuses données clients qui favorisent la navigation et les achats.

## Gestion des données

Le retail omnicanal offre de multiples possibilités pour communiquer avec les clients et promouvoir sa marque. La création d'une interface unique regroupant les données générées sur les différents canaux permet aux détaillants d'avoir une vision globale de leur activité, facilitant ainsi une analyse plus approfondie des comportements et des tendances d'achat.



## Manufacturing

### La supply chain s'étend à l'international et les clients s'attendent à plus de rapidité et de précision dans le traitement des commandes.

Les fabricants tentent de maintenir un avantage compétitif avec des coûts d'exploitation faibles, une certaine qualité de produit et une grande satisfaction client. Les fabricants devraient choisir un CRM qui assure une totale transparence des processus de vente, du premier engagement avec le client, à la prévision et la gestion des contrats, en passant par le développement de produits et la supervision de projets.

### Prévision

La compréhension de la demande permet aux fabricants de mieux planifier les calendriers de production et d'affecter ainsi les ressources de manière rentable. Les indicateurs de consommation de produits en comparaison aux prévisions d'achats permettent d'avoir une meilleure visibilité sur la consommation par rapport aux engagements contractuels avec leurs fournisseurs.

### Gestion des ventes

Un pipeline de vente imprécis peut entraîner des conséquences non négligeables pour la production telles qu'un manque de matières premières ou une mauvaise gestion des stocks. Le contrôle rigoureux de la prévision des ventes permet de garantir l'exactitude des données relatives aux clients, de prévoir correctement la production et de gérer facilement les nouvelles opportunités.

### Analyse des parts de marché

Avec la mondialisation, les enjeux d'un paysage commercial déjà compétitif augmentent. La capacité d'identifier le pouvoir d'achat total des clients par rapport à la part de marché prévue aide à gérer les objectifs de croissance de l'entreprise.



## Architecture, Engineering, et Construction (AEC)

**Les entreprises AEC comptent sur des collaborateurs productifs et une connaissance approfondie des activités et de l'état d'avancement des projets.**

Rester informé des mises à jour importantes, que ce soit au bureau ou sur le terrain, permet non seulement de garantir le bon déroulement des projets mais également leur rentabilité.

Les entreprises AEC devraient choisir un CRM qui facilite et accélère la collaboration de projet, tout en favorisant la croissance et la durabilité à long terme. Un CRM qui permet une connectivité mobile est également nécessaire pour traiter les mises à jour et les changements au fur et à mesure.

### Simplification du processus d'appel d'offres (RFP)

L'organisation et le suivi des soumissions d'appels d'offres sont essentiels pour déterminer les bons sous-traitants pour un travail. La comparaison efficace des soumissions d'appels d'offres et l'analyse des qualifications, des compétences et des notations des entreprises soumissionnaires, permettent aux entreprises AEC de choisir les équipes qui soutiendront le mieux leurs projets.

### Gestion de projet efficace

Le respect des délais et du budget, ainsi que le soin porté aux outils et à l'équipement, permettent de maximiser les chances de succès des projets et de la satisfaction du client. La visibilité de toutes les étapes du projet permet d'atténuer les risques et de surmonter les défis rapidement.

### Mobilité

La disponibilité sur mobile des outils de prévision et d'organisation des ressources, permet aux collaborateurs de rester proactifs et agiles dans leurs projets sur le chantier, et d'assurer une main-d'œuvre et des matériaux comptabilisés et conformes aux objectifs.



## Etes-vous prêt à passer au CRM Cloud ?

### Voici les questions à poser à votre intégrateur

Après avoir vu les caractéristiques et les fonctionnalités qu'un CRM Cloud peut offrir par rapport à un CRM on-site, ainsi que les différentes tendances de votre secteur d'activité, vous pensez qu'un CRM Cloud est le bon choix pour votre entreprise.

Mais comment trouver l'intégrateur idéal ?

Voici des questions à poser à un intégrateur CRM Cloud pour mieux déterminer s'il sera un partenaire fiable pour votre projet.

## Q —

### Comment ce système peut-il répondre à nos besoins ?

Grâce à son expérience du secteur, un intégrateur expert comprendra les besoins et les attentes de votre entreprise ainsi que les KPI que vous utiliserez pour déterminer l'efficacité du déploiement. Après vous avoir rencontré et avoir compris vos besoins, il vous exposera un plan détaillé du fonctionnement de la solution et de ses avantages sur vos processus métiers. Et s'il ne le fait pas, alors il est probable que ce ne soit pas le fournisseur dont vous avez besoin pour votre CRM.

---

## Q —

### Comment ce système peut-il s'adapter aux évolutions de mon entreprise ?

Le fournisseur de CRM Cloud doit proposer un système qui s'adapte à la croissance de l'entreprise. Il est important de vérifier auprès de votre intégrateur la possibilité d'augmenter l'espace de stockage ainsi que le nombre d'utilisateurs, et d'avoir une évaluation claire des frais associés à ces opérations.

---

## Q —

### Quel est le modèle tarifaire ?

Les intégrateurs de CRM Cloud peuvent proposer des taux journaliers et tarifications variables (à l'heure, au mois, à l'année, au semestre), et il est important de comprendre la manière dont ils établissent ces derniers. La tarification s'adapte généralement à votre usage, avec la possibilité d'évoluer en fonction de vos besoins pour des services supplémentaires. Ainsi, il faut se méfier d'un fournisseur qui propose des coûts d'entrée bas.

## Q —

### Quelle est votre stratégie en matière de sécurité du Cloud ? Quelles sont les mesures que vous avez mises en place pour garantir la sécurité et la protection des données ?

L'intégrateur sera garant du stockage des données de votre entreprise. Vous devez donc avoir 100% confiance en lui. Un intégrateur expérimenté vous listera les différentes mesures de sécurité proposées et vous expliquera la politique de mise à jour. Par ailleurs, connaître la localisation des data centers où seront stockées vos données est un moyen utile de déterminer si elles peuvent être facilement accessibles et protégées.

---

## Q —

### Quel est votre plan de reprise après incident pour mes données ?

Vos données sont précieuses. Un intégrateur doit avoir une double sauvegarde de vos données qui réduisent les risques de perte. Mais si un intégrateur égare ou perd quand même vos données, vous devez savoir comment il gèrera la situation. Si les données ne peuvent être récupérées, alors quelle sera la compensation ?

## Q —

### Comment le système sera-t-il déployé ?

Vous souhaitez anticiper l'installation du CRM Cloud afin de vous préparer au mieux. Par ailleurs, les intégrateurs de CRM Cloud peuvent avoir des modes d'engagement différents lors du processus de déploiement. Souhaitez-vous que votre fournisseur vous accompagne à chaque étape du processus d'installation et de configuration ? Ou préférez-vous qu'il vous remette la documentation d'installation, et que votre équipe IT se charge de l'ensemble du déploiement ?

Pour votre satisfaction, il est important de savoir le niveau d'implication que vous attendez de votre intégrateur CRM Cloud.

## Q —

### Quelle sera la fréquence des mises à jour ? Comment en serai-je informé ?

Il est important de connaître le calendrier des mises à jour du CRM Cloud afin de mieux comprendre le système et d'anticiper. Est-ce que les mises à jour majeures nécessitent de longues périodes d'indisponibilité du système ? Les petites mises à jour peuvent-elles être installées sans l'aide de l'équipe informatique ? Par ailleurs, un intégrateur de CRM Cloud doit vous communiquer le calendrier des mises à jour et des nouvelles caractéristiques ou fonctionnalités qui seront incluses dans chacune d'entre elles.

## Q —

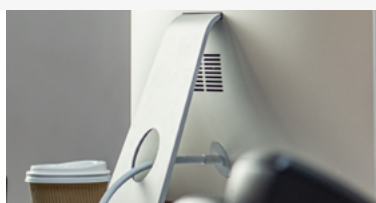
### Quel est le plan de formation ?

Un système de CRM est efficace en fonction du taux d'adoption de l'équipe. Si les employés ne l'utilisent pas, l'entreprise peut passer à côté d'informations importantes et avoir une équipe moins productive. Une formation au CRM Cloud à travers la conduite du changement favorise la bonne compréhension et utilisation du système et permet l'augmentation de la productivité des utilisateurs. Un fournisseur de CRM Cloud doit proposer un plan de formation détaillé pour que les utilisateurs soient opérationnels.

## Q —

### Comment fonctionne le service client ?

Il est important de s'assurer de la disponibilité de votre intégrateur pour répondre aux questions des utilisateurs et vous accompagner dans la résolution d'un problème urgent, et ce, même en dehors des heures de travail. Il est également important de connaître les temps de réponse et de résolution moyens de leur support client et si votre fournisseur vous donnera accès à une équipe dédiée ou à un centre d'appels partagé.



“

### Ce que déclarent nos clients

Mon équipe m’a donné des nouvelles de la fantastique équipe d’Hitachi Solutions depuis que nous avons commencé à travailler avec eux. Ils m’ont dit que pendant les quelques premières heures où ils ont travaillé ensemble, ils ont plus appris de leur équipe que pendant les années où ils ont travaillé avec des partenaires précédents.”

**Laura Whittle**

**Business Service Partner Retail, Marks & Spencer**



## CONCLUSION

### Tout est question de numérique : accessibilité, commodité et connexions faciles à partir de n’importe quel appareil

Les entreprises qui réussiront dans le monde digital, sont celles qui évoluent en même temps que le changement des comportements et attentes clients et qui ne se contentent pas seulement de s’y adapter. Le service client devient essentiel à mesure que les entreprises numériques étendent leurs activités à l’échelle mondiale. En effet, les enjeux de la fidélisation et de la rétention des clients (convoités par la concurrence) sont à leur maximum.

Le Cloud offre une plateforme flexible et rentable pour des solutions qui s’adaptent à la croissance et aux besoins de l’entreprise. En effet, l’époque où les entreprises adaptaient leurs processus à leurs

systèmes est révolue, car désormais ce sont leurs systèmes qui répondent à leurs besoins.

Les solutions Cloud remplacent rapidement les systèmes rigides et obsolètes qui nuisent à l’agilité opérationnelle. Un CRM est un des outils les plus importants dans la compétitivité d’une entreprise.

Des données précises et actualisées sur les prospects et les clients soutiennent le marketing ciblé et alimentent les cycles de vente, favorisant leur succès.

Pour beaucoup, le CRM Cloud est la solution CRM qui aide les entreprises à évoluer.





## Les démarches

Découvrez toutes les opportunités de collaboration, et d'organisation et analyse de données qu'offre le CRM Cloud. Si vous souhaitez avoir plus d'informations sur le CRM Cloud, contactez-nous à l'adresse suivante :

[www.hitachi-solutions.fr/contactez-hitachi](http://www.hitachi-solutions.fr/contactez-hitachi) 

Grâce à la technologie, nous accompagnons des entreprises comme la vôtre dans l'amélioration de leurs modèles d'engagement client.

