

Carrenet : une passion au service du CRM dans les PME

Le CRM n'est pas réservé aux grands. C'est en tous cas aux PME que Carrenet souhaite s'adresser, avec des solutions en ASP, à partir de 20 euros par mois et par utilisateur. Des solutions dont Carrenet est le distributeur, mais qu'elle peut adapter aux besoins des clients.

Ils avaient participé à l'aventure Frontrange en France, et malgré l'abandon progressif par l'éditeur du marché hexagonal, ils ne sont pas lassés du CRM et des progiciels associés.

Mais les fondateurs de Carrenet ont choisi de capitaliser sur leur expérience pour proposer des outils différents de la première vague des progiciels de CRM, moins onéreux, plus simples et plus rapides à mettre en place. Ils ont créé Carrenet en janvier 2004.

Pour une PME, les grandes solutions connues de CRM peuvent apparaître surdimensionnées, par exemple en imposant la création d'opportunités, affectées à un commercial, de compte-rendu d'actions détaillés, de territoires... François Papon et ses collègues ont décidé de répondre délibérément aux besoins de simplification des PME et PMI. Carrenet propose ainsi une gamme de solutions composée de trois outils, « chinés » à l'étranger, et pour lesquels Carrenet est le seul représentant en France.

Ces trois produits ne sont pas directement concurrents, mais ils répondent néanmoins au même besoin, avec des niveaux fonctionnels et de prix différents, et parfois quelques fonctions en recoupement.

Le plus simple d'entre eux s'appelle BrowserCRM et vient de Nouvelle-Zélande. Il s'agit d'un outil de gestion de contacts plus que de CRM. La segmentation entre les entreprises et les contacts n'existe pas, comme dans les versions actuelles de Act!. Le produit est intégralement basé sur le Web, ce qui lui permet d'être utilisé dans le cadre d'organisations virtuelles, où plusieurs indépendants par exemple partagent des données sur des comptes communs. Un de ses points forts, l'intégration des emails. BrowserCRM embarque un serveur SMTP/POP3 qui interroge la boîte email de l'utilisateur, récupère ses emails, et tente de les rattacher aux fiches clients correspondantes. Cela permet d'avoir une véritable vision, au sein même de la fiche client, des différentes interactions passées.

Un peu au-dessus dans la gamme, le produit eBusiness Suite, qui vient des Etats-Unis, propose une vraie gestion de la force de vente. Il permet par exemple de tisser des liens entre les contacts afin de mémoriser des relations telles que investisseurs, amis... Il propose également une gestion des emails entrants et sortants. Son différenciateur, un module de préparation d'opérations marketing : définition d'une liste, d'un modèle, envoi... Il manque tout de même une fonction de gestion des retours qui permettra d'analyser les erreurs d'envoi pour améliorer la qualité du fichier prospects.

A noter également un module de gestion du support qui propose la création de formulaires en ligne de déclaration de tickets d'incidents, en self-service pour les utilisateurs.

Dernier module de la gamme distribuée par Carrenet, AccPac, un anglo-saxon racheté par le groupe Sage il y a un an. Il s'agit d'un produit complet de CRM, mais dont le positionnement au sein de l'offre Sage n'est pas encore clair, surtout en France. Il est en effet en partie concurrent de Saleslogix (également racheté par Sage). En France la stratégie de Sage dans le CRM n'a pas encore porté ses fruits, et ne semble d'ailleurs pas la priorité de l'éditeur face aux revenus importants générés par les applications de gestion. Les efforts de Carrenet ne se portent plus sur cet outil, tant que la stratégie de Sage n'aura pas été précisée.

Principalement proposées en ASP, ces trois offres s'échelonnent de 20 à 65 euros par mois et par utilisateur, ce qui permet au client de choisir la solution adaptée à ses besoins mais aussi à son budget.

L'équipe de Carrenet ne compte pas s'arrêter en si bon chemin et souhaite continuer de chercher des solutions qui aideront les petites entreprises dans l'amélioration de leur relation client. Ainsi Carrenet a lancé le portail Newscontact.com qui permet de sauvegarder en ligne une liste de contacts, et de leur envoyer ensuite régulièrement des informations par email ou SMS. Un service qui serait apprécié des organisateurs de « raves » ou de « flashmob » !

Philippe Nieuwbourg

10/01/2005

Source :

<http://www.relationclient.net>

Document réservé à l'usage exclusif du lecteur. Reproduction même partielle de tout ou partie de cet article strictement interdite, sauf accord préalable écrit de l'éditeur.

Copyright Nieuwbourg Group - www.nieuwbourg.com