



**Pascal Benguigui, président de Trigilog, éditeur de solutions de CRM et de gestion pour le BTP**

Après une réflexion en amont

## Conduire un projet de CRM pour le personnel itinérant

**Les performances effectives des outils de CRM conçus pour les personnels nomades ne sont pas toujours à la hauteur des attentes des intéressés. Une préparation détaillée du projet en amont permet souvent d'éviter de telles désillusions.**

**L**es éditeurs d'outils de CRM spécialisés pour les personnels itinérants se livrent actuellement à une surenchère d'annonces susceptible de brouiller la perception des capacités réelles des applications. Bien que ces outils s'améliorent constamment, les éditeurs ont ainsi une fâcheuse tendance à survendre leurs performances ou à anticiper leur capacité supposée à satisfaire l'ensemble des besoins exprimés. En conséquence, les entreprises fixent des objectifs trop ambitieux au regard des potentialités réelles de telles applications. C'est donner une trop grande importance à l'outil impliqué, au détriment des choix organisationnels qu'il sous-tend. Une réflexion globale sur l'ensemble du projet en amont permet souvent de pallier une telle désillusion.

### **Faire simple pour être efficace**

La réussite d'un projet de CRM, et plus particulièrement sa déclinaison pour les forces mobiles de l'entreprise, passe en premier lieu par une sérieuse analyse des besoins des différentes populations professionnelles concernées. Une phase au cours de laquelle

on constate que les « nomades » attendent tout d'abord d'un outil de CRM qu'il soit simple à prendre en main et à utiliser. Il doit également leur permettre de pratiquer, sans contrainte, leur activité d'itinérant aussi longtemps que nécessaire. Un critère de choix susceptible de varier sensiblement, selon le degré de mobilité des personnels concernés, permanente ou occasionnelle.

L'entreprise, quant à elle, voit dans ces outils un moyen de garder le contact avec ses collaborateurs présents sur le terrain et de rapatrier les données qu'ils collectent afin de les mettre à la disposition des autres utilisateurs de l'entreprise. Par le même canal, les personnels itinérants pourront recevoir une synthèse de ces informations, pour accroître l'efficacité de leur action sur le terrain.

Les premiers critères de choix des outils de CRM nomades sont ainsi déterminés : adéquation aux conditions de travail des utilisateurs et puissance suffisante pour un traitement fluide des données.

Outre les besoins primordiaux évoqués ci-dessus, certaines contraintes d'utilisation conduisent l'entreprise à sélectionner le matériel le mieux adapté, du simple PDA, léger à transporter mais

rapidement saturé, au PC portable, plus puissant mais moins maniable et également plus cher.

La cadence d'échange des données entre le collaborateur nomade et son entreprise constitue à cet égard l'un des paramètres à prendre en compte. Il faut donc introduire parmi les critères de choix la fréquence avec laquelle les professionnels itinérants rendront compte de leur activité par la transmission de leurs données terrain. Equiper des collaborateurs extrêmement mobiles, émetteurs d'une grande quantité de données, d'un matériel bas de gamme deviendrait rapidement inutile. Si ce matériel, sélectionné uniquement selon des critères économiques à court terme, présente un coût intéressant, il saturera vite et deviendra rapidement un obstacle à la bonne productivité de son utilisateur. Les écueils dans la mise en place d'un projet de CRM peuvent donc être facilement repérés et contournés, pour peu que les initiateurs du projet prennent le temps de définir les objectifs concrets d'un tel projet. En prenant soin d'impliquer très en amont les directions opérationnelles, la direction générale et le personnel concerné, dans le choix et la mise en œuvre d'une telle solution.

**Pascal Benguigui**