



Offre KPC

Notre offre CRM & Service clients
2018



Offre CRM & Service clients

Une valeur ajoutée au bénéfice de votre projet

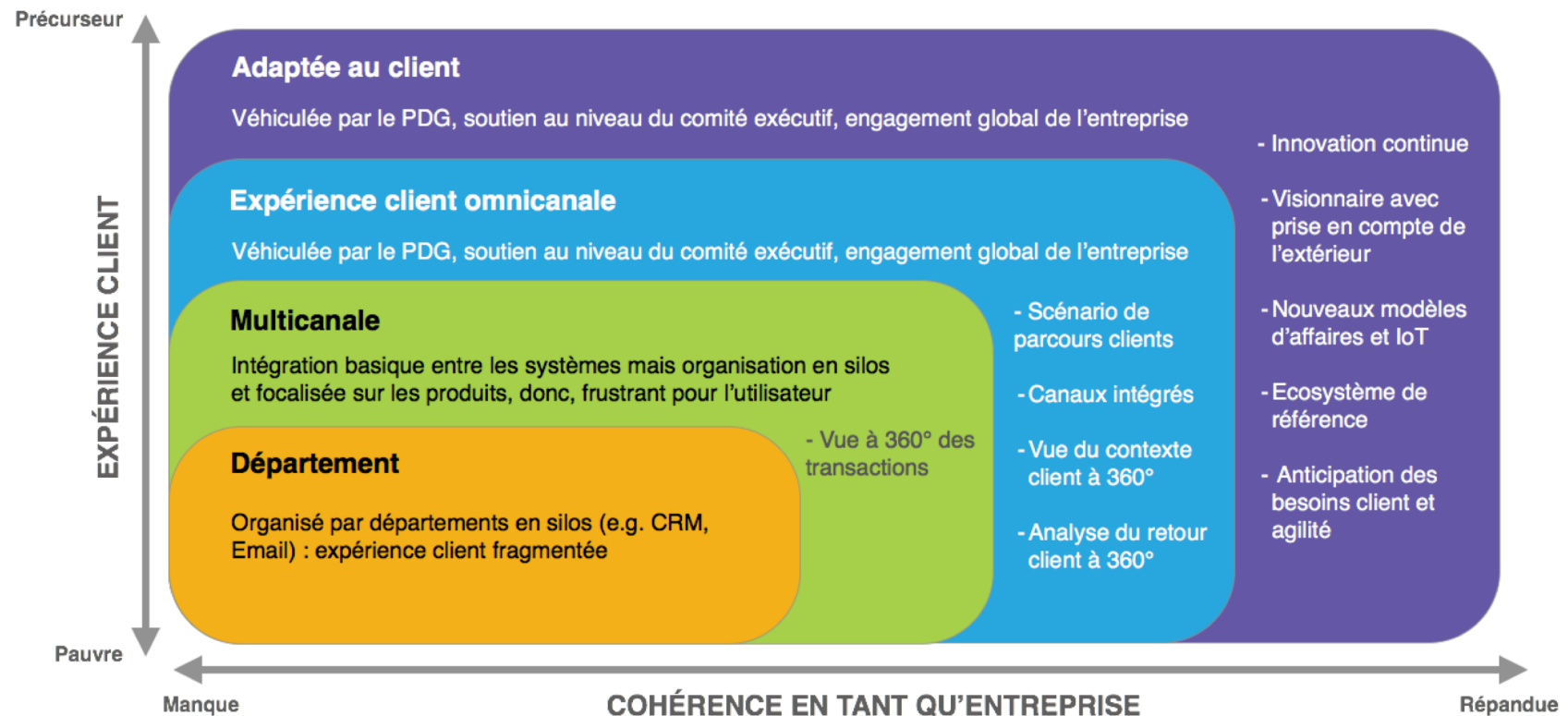


CRM : Les enjeux actuels

Quelle cible ?

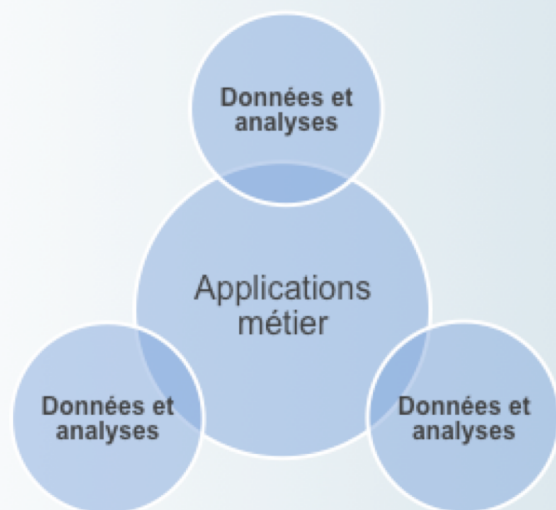


- Nous recommandons de mettre en place un **schéma directeur CRM** :
 - Afin de soutenir la mise en place d'une stratégie CRM...
 - ... qui garantisse une expérience omnicanal et adaptée à ses clients,

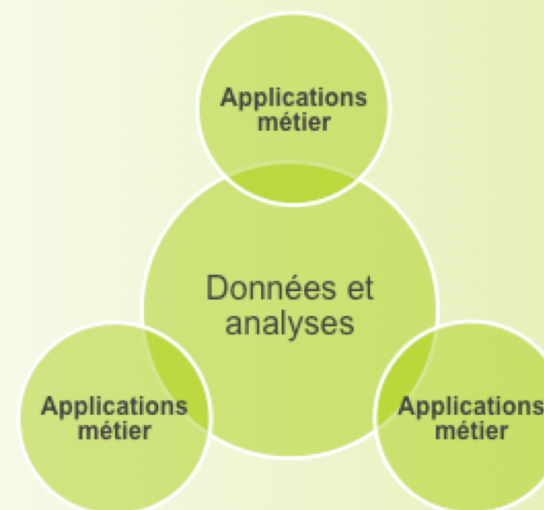


- Nous assistons à un changement majeur de paradigme, avec **une place prépondérante prise par les données** :

MAINTENANT – Centralisation organisationnelle autour des métiers



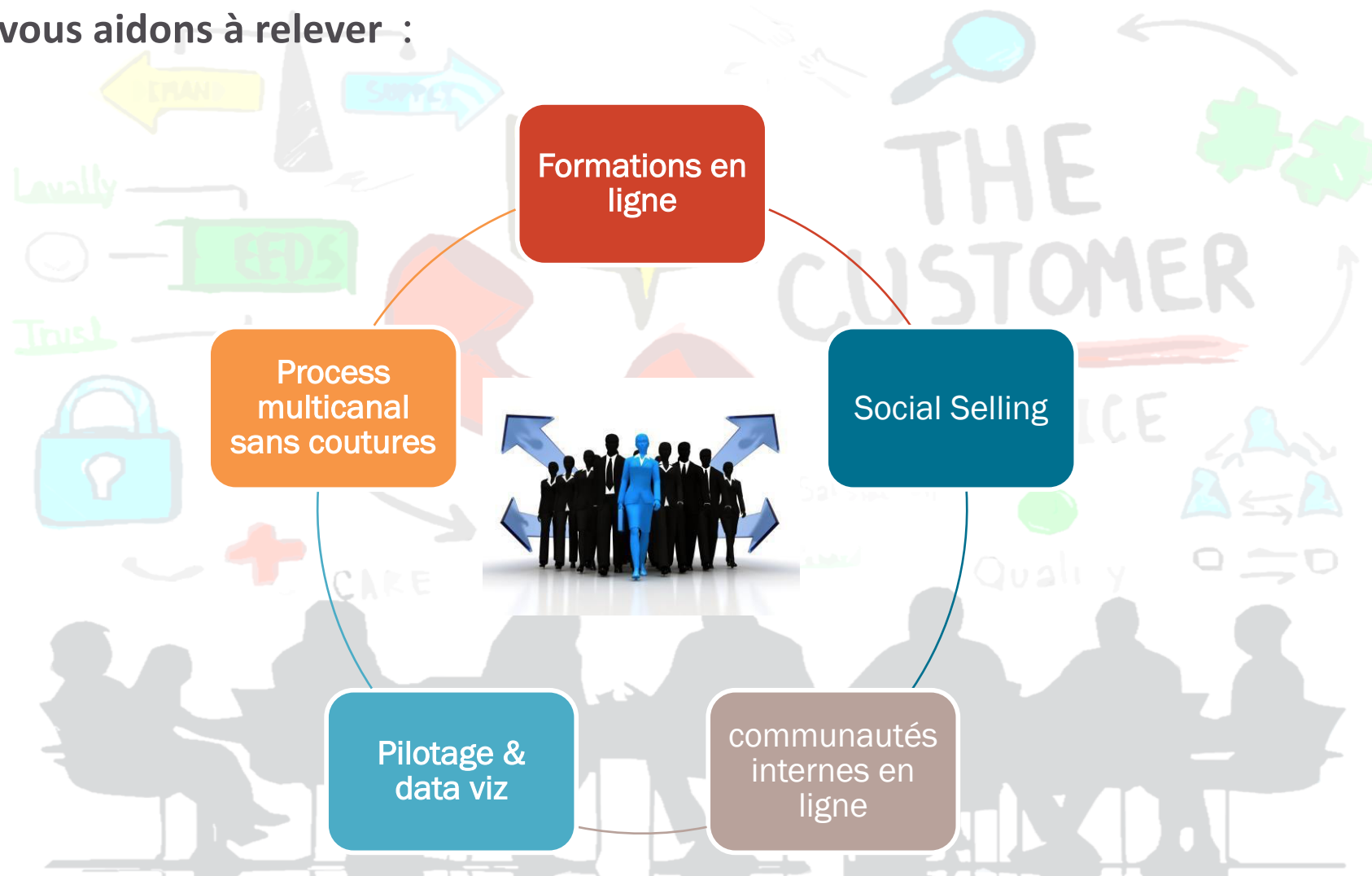
DEMAIN – Les données et analyses sont au cœur des métiers



- Du point de vue des Services clients, nous identifions 6 enjeux, que nous vous aidons à relever :




- Du point de vue des Forces de vente, nous identifions 6 enjeux, que nous vous aidons à relever :




Notre offre CRM & Relation client

Panorama de l'offre KPC




Audit

Analyse de l'expérience client, des parcours client, mesure de la satisfaction client, revue des KPI, mise en œuvre d'enquêtes post-interaction, efficacité commerciale et étude des process commerciaux.



Outils

Aide au choix d'outils (CRM, Telecom, BI) du marché, paramétrage sur mesure, poste de travail intégré, scripts, moteurs d'offres.



Processus

Analyse de processus organisationnels et fonctionnels, rédaction de procédures opérationnelles et de modes opératoires.



Organisation

Modèle d'organisation (insourcing, outsourcing...), opportunité d'implantation, logistique, accessibilité, dimensionnement, appels d'offres fournisseurs, optimisation des équipes commerciales, formations.



Pilotage & KPI

Axes de pilotage, indicateurs quanti / quali, collectif / individuel, reportings & tableaux de bord, instances de pilotage & animation.

Les références KPC

Nos succès



➤ Nos clients régulièrement récompensés :



...Et encore cette
année !



Les références KPC

Extrait



Accompagnement vision CRM cible /
rédaction cahier des charges



Mise en place de service
consommateurs / clients



Accompagnement choix de solutions



Accompagnement Stratégie Digitale





BEYOND BUSINESS PERFORMANCE. TOGETHER

Gilles LIGUORI

Associé

Gilles.liguori@kpconsulting.fr

Mob : +33 6 03 53 73 74

Key Performance Consulting - Paris

25, 29 rue anatole France – 92 300 Levallois Perret

www.kpconsulting.fr



BUSINESS INTELLIGENCE • PERFORMANCE MANAGEMENT • DATA WAREHOUSE •
M O B I L I T Y
CUSTOMER INFORMATION MANAGEMENT • INTEGRATION • MASTER DATA